

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Hyper Mega Shipping atau yang biasa disebut PT. HMS telah berdiri sejak tahun 2004. PT Hyper Mega Shipping merupakan perusahaan Internasional yang berkantor pusat di Jakarta. PT HMS telah memiliki beberapa cabang diantaranya di Semarang, Surabaya, Singapura, dan Hong Kong, serta beberapa Gudang *Container Freight Station* (CFS). Perusahaan ini menyediakan layanan logistik yang dipersonalisasi dan dirancang khusus untuk industri logistik. PT HMS telah menggunakan perangkat lunak dan sistem yang dirancang dengan baik serta teknologi yang inovatif dalam sistem kerjanya.

PT Hyper Mega Shipping (HMS Group) memiliki koneksi luas dengan pelabuhan besar dunia, agen logistik internasional, dan mitra lokal di berbagai negara. Hal ini memudahkan para pebisnis mendapatkan layanan pengiriman yang lebih cepat dan efisien. Sebagai perusahaan pengiriman barang yang memiliki beberapa cabang, HMS fokus menangani kebutuhan ekspor dan impor lintas negara, termasuk dokumen bea cukai, perizinan, hingga sistem pembayaran internasional, yang membuat customer tidak perlu mengurus administrasi sendiri. Berbeda dengan perusahaan logistik biasa, HMS memberikan edukasi dan konsultasi kepada pelaku usaha tentang proses ekspor-impor yang aman, efisien, dan menguntungkan terutama bagi UMKM yang baru merintis pasar global. HMS sebagai mitra pengiriman terpercaya karena selalu memberikan komunikasi yang cepat, solusi

jika terjadi kendala, serta harga yang kompetitif dan transparan. HMS mendukung berbagai skema pengiriman seperti *LCL (Less than Container Load)*, *FCL (Full Container Load)*, *Air Freight*, *Multimoda* dan Solusi *door-to-door*.

PT Hyper Mega Shipping percaya bahwa keinginan tidak akan tercapai tanpa pondasi tata kelola yang kuat. HMS menerapkan prinsip-prinsip tata kelola. Dengan menerapkan prinsip ESG (*Environmental, Social, and Governance*) dalam seluruh aspek operasional, HMS terus berupaya untuk selalu berinovasi dan membangun transportasi logistik yang bertanggung jawab.

4.1.2 Sejarah Perusahaan

PT. Hyper Mega Shipping (PT. HMS) didirikan pada tahun 2004 sebagai perusahaan penerus jasa pengiriman barang internasional (*freight forwarder*). Kantor pusat perusahaan berlokasi di Jakarta. PT HMS ini termasuk anak perusahaan PT Widi Mega Logistik Indonesia. Perusahaan ini memiliki jaringan cabang yang tersebar di Semarang, Surabaya, Singapura, dan Hong Kong, serta dilengkapi dengan fasilitas Gudang *Container Freight Station (CFS)* di beberapa lokasi. Perusahaan yang telah berdiri lebih dari 20 tahun ini telah memiliki lebih dari 100 partner logistik global. Sebagai perusahaan konsolidator ekspor dan impor di Indonesia, pada tahun 2023 HMS telah menangani impor lebih dari 215.970 cbm.

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a) Visi Perusahaan

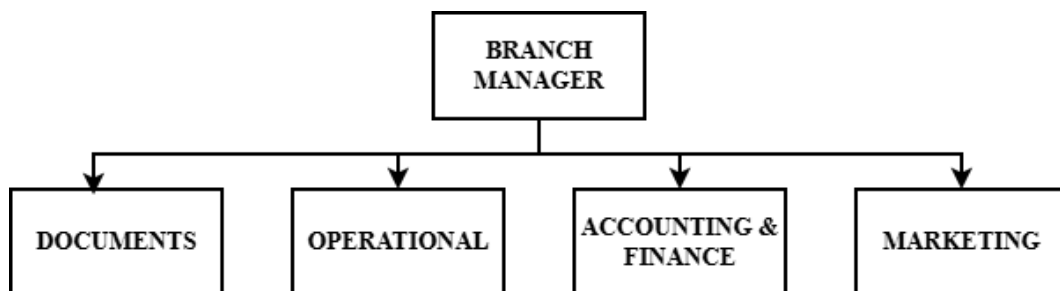
“Menjadi entitas global terkemuka melalui keunggulan dalam bisnis inti kami dan menyediakan solusi logistik lengkap yang tidak hanya efisien tetapi juga andal dan terjangkau”

b) Misi Perusahaan

“Sebagai entitas bisnis kami mengoptimalkan layanan dan profitabilitas di seluruh aktivitas kami bersama para pemangku kepentingan. Sebagai perusahaan yang terhubung secara regional, kami berkontribusi pada kesejahteraan pembangunan sosial-ekonomi kawasan

4.1.4 Lokasi Perusahaan

PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang berlokasi di Jalan Puri Anjasmoro No. 7C Blok EE 2, Tawangmas, Kec. Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah 50144.

4.1.5 Struktur Organisasi

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT HMS Cabang Semarang

Sumber: PT HMS Cabang Semarang, 2025

4.1.6 Tugas dan Fungsi Divisi/Bagian

a) Divisi *Document*

Divisi pengurusan dokumen memiliki struktur organisasi yang terbagi ke dalam dua tim utama, yakni tim customer service dan tim entry manifest, di mana pembagian tim ini dirancang untuk memastikan setiap aspek pengelolaan dokumen dapat ditangani secara spesifik dan profesional. Divisi ini memiliki tugas antara lain sebagai berikut.

- 1) Komunikasi dengan customer dan pelayaran untuk detail document dalam shipment
- 2) *Booking* kontainer dan pelayaran dalam ekspor
- 3) Menginput dokumen shipment pada sistem perusahaan
- 4) Membuat manifest pada Ceisa 4.0

b) Divisi Operational

Pada divisi operasional bertugas mengurus hal-hal yang berhubungan langsung dengan aktivitas di lapangan. Berikut beberapa tugas yang dilakukan oleh divisi operasional pada PT Hyper Mega Shipping Semarang.

- 1) Pembayaran Invoice dan pengambilan *Delivery Order* (DO) pada perusahaan pelayaran
- 2) Membuat job order di web TPKS untuk mendapatkan antrian *stripping* barang
- 3) Proses *stripping* barang/ atau pengeluaran barang dari kontainer
- 4) Proses pengeluaran barang dari gudang CFS (*Custom Clearance*)

c) Divisi Accounting & Finance

Divisi Accounting & Finance memiliki peran dalam mengelola seluruh aspek keuangan perusahaan. Tugas pada divisi ini antara lain sebagai berikut.

- 1) Menangani customer yang mengajukan request E-DO
- 2) Pembayaran pada vendor (*Account Payable*)
- 3) Penagihan piutang pada customer TOP d) Faktur Pajak e) Potong PPh

d) Divisi Marketing

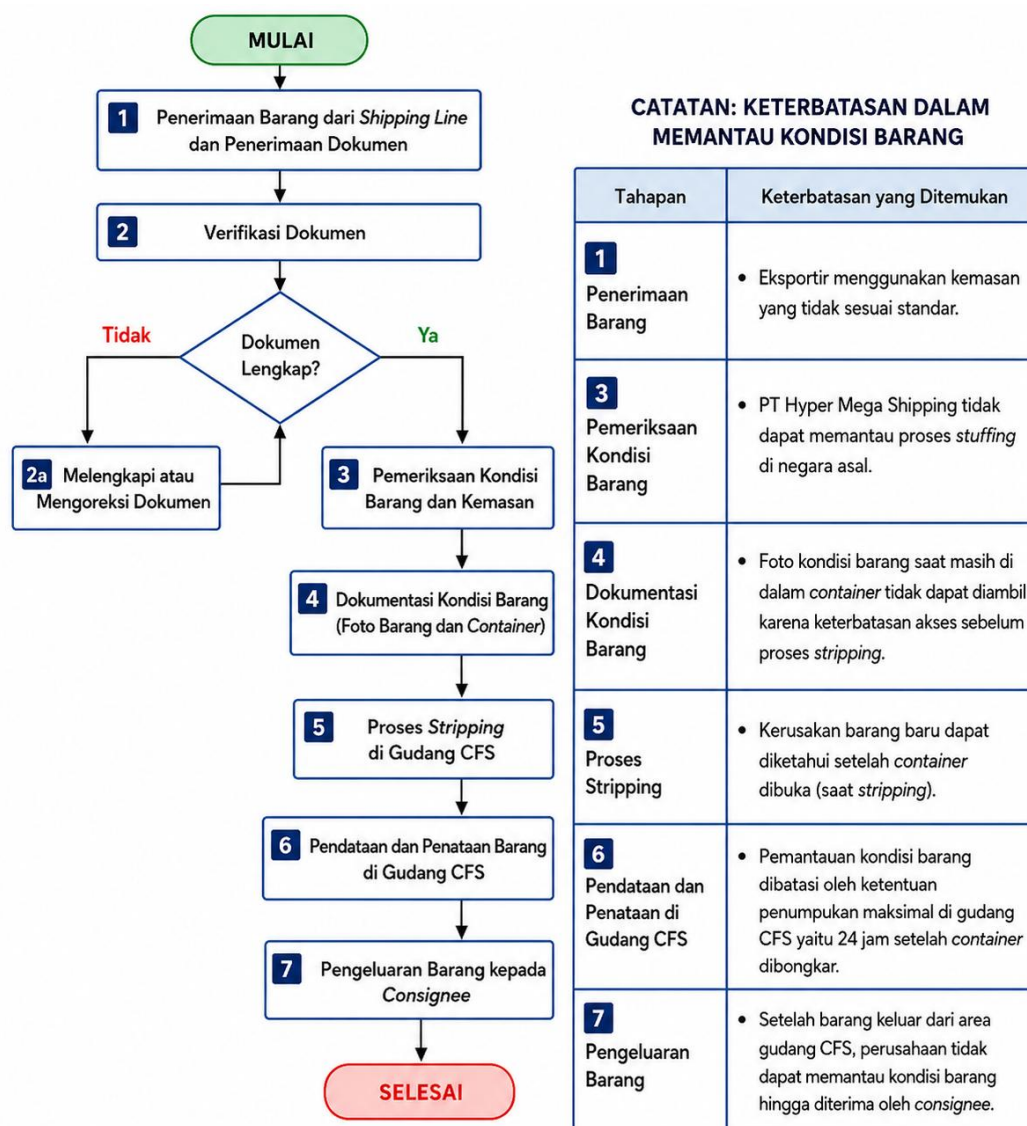
Pada divisi marketing bertugas untuk mencari customer dan memperluas market melalui aktivitas promosi, branding, dan komunikasi dengan calon customer. Selain mencari customer pada divisi ini juga menjaga menjaga komunikasi dengan customer lama agar customer memiliki loyalitas yang tinggi. Berikut hal-hal yang dilakukan dalam divisi marketing antara lain:

- 1) Menentukan target calon customer
- 2) Mengubungi calon customer melalui email, telepon, atau secara door to door
- 3) Melakukan penawaran pada customer
- 4) Maintenance hubungan dengan customer lama untuk menjaga loyalitas

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Jenis Kerusakan Barang Impor *Less Than Container Load* (LCL) di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang

Flowchart berikut menggambarkan alur penanganan barang impor *Less than Container Load* (LCL) di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang mulai dari penerimaan barang hingga pengeluaran barang.



Gambar 4. 2 Flowchart Alur Penanganan Barang Impor LCL

Sumber: PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang, 2025

Berdasarkan flowchart identifikasi kerusakan barang impor LCL di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang, sisi sebelah kiri menunjukkan tahapan penanganan barang yang dilakukan perusahaan sesuai SOP operasional. Tahapan tersebut dimulai dari penerimaan instruksi pengiriman, verifikasi dokumen, pemantauan kondisi barang melalui origin agent, pemantauan perjalanan kapal, proses *stripping*, penumpukan di gudang CFS, hingga pengeluaran barang kepada consignee. Pada bagian ini PT HMS lebih berperan sebagai pihak pengawas, koordinator, dan penerima informasi dari pihak origin maupun *shipping line* agar proses pengiriman berjalan sesuai prosedur.

Sedangkan sisi sebelah kanan menunjukkan berbagai keterbatasan pengawasan dan potensi kerusakan barang yang terjadi selama proses impor LCL berlangsung. Pada tahap awal pengiriman, kerusakan dapat dipicu oleh penggunaan kemasan yang tidak sesuai standar impor. Beberapa eksportir masih menggunakan karton tipis, pallet yang kurang kuat, atau pelindung barang yang minim sehingga barang lebih mudah penyok, robek, maupun pecah saat terkena tekanan dan tumpukan selama pengiriman.

Pada proses *stuffing* di negara asal, PT HMS tidak dapat memantau secara langsung proses penataan barang di dalam kontainer. Kondisi tersebut membuat perusahaan tidak mengetahui secara pasti apakah barang sudah disusun dengan aman atau belum. Penataan barang yang kurang tepat dapat menyebabkan cargo shifting selama pelayaran, terutama ketika kapal mengalami guncangan akibat ombak atau cuaca buruk. Akibatnya barang dapat bergeser, saling menekan, tertindih, bahkan mengalami kerusakan fisik ketika kontainer tiba di Indonesia.

Selama perjalanan laut, PT HMS hanya dapat melakukan pemantauan posisi kapal melalui sistem tracking. Kondisi aktual barang di dalam kontainer tidak dapat diketahui secara langsung. Hal ini menjadi kendala karena kerusakan seperti barang basah akibat kebocoran kontainer, kemasan lembab, maupun barang berubah bentuk akibat tekanan baru dapat diketahui saat kontainer dibuka di gudang CFS.

Kerusakan barang baru dapat terlihat pada proses *stripping* atau pembongkaran barang dari kontainer. Pada tahap ini PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang baru dapat mengetahui kondisi riil barang setelah kontainer dibuka dan barang dikeluarkan satu per satu. Apabila ditemukan kerusakan seperti kemasan penyok, sobek, basah, pecah, maupun barang berubah bentuk, maka PT HMS akan melakukan dokumentasi berupa foto dan pencatatan kondisi barang sebagai bukti. Dokumentasi tersebut digunakan untuk menunjukkan bahwa kerusakan barang tidak sepenuhnya berasal dari pihak PT HMS, melainkan dapat terjadi sebelum barang tiba di Indonesia, selama pelayaran, maupun akibat kondisi packing dan *stuffing* di negara asal. Selain itu, dalam kondisi lapangan proses *stripping* terkadang dilakukan dengan cepat sehingga barang tetap memiliki risiko terbentur, terseret, atau jatuh saat proses pembongkaran berlangsung.

Selain itu, penumpukan barang di gudang CFS juga menjadi faktor risiko tambahan. Kondisi gudang yang padat menyebabkan barang sering ditumpuk berdekatan dengan muatan lain yang berbeda jenis. Barang dapat tertindih, terkena kelembaban gudang, bahkan terdampak air banjir saat curah hujan tinggi di wilayah Semarang.

a) Kerusakan ringan

Kerusakan ringan merupakan jenis kerusakan yang paling sering ditemukan. Kerusakan ini umumnya terjadi pada kemasan luar barang, seperti karton yang penyok, lecet, atau mengalami sedikit sobekan. Kerusakan ini tidak berpengaruh signifikan pada kondisi dan fungsi barang di dalamnya.

1) Kemasan Rusak

Kemasan rusak merupakan jenis kerusakan yang paling dominan ditemukan dalam penanganan barang impor LCL di PT HMS. Kerusakan ini umumnya berupa kardus penyok, robek pada bagian luar, plastik pelindung terbuka, maupun kemasan yang sudah tidak kuat menopang isi barang. Berdasarkan hasil wawancara, informan A-1 menjelaskan terkait rusak kemasan antara lain sebagai berikut.

"Jenis kerusakan yang paling sering ditemukan antara lain plastik pembungkus gulungan tekstil atau garmen yang sobek, mesin yang mengalami benturan hingga patah, serta kardus yang bocor atau basah akibat terkena cairan dari barang lain yang tumpah di dalam kontainer. Kondisi seperti ini biasanya terlihat saat proses pembongkaran barang dilakukan." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

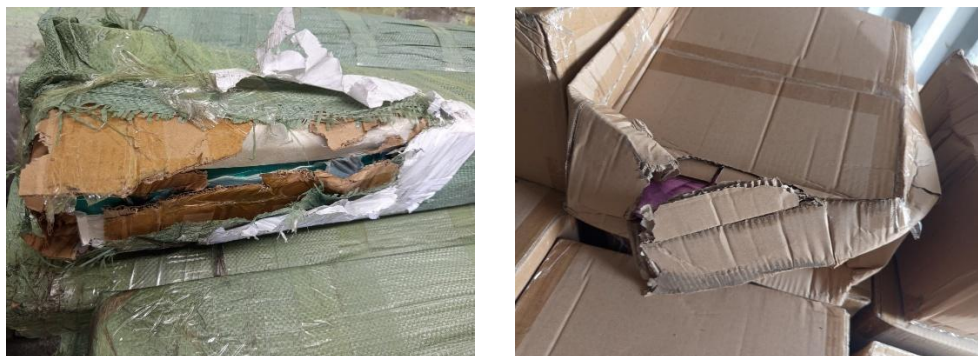
Keterangan tersebut menunjukkan bahwa bagian kemasan menjadi bagian yang paling rentan mengalami kerusakan selama proses pengiriman. Hal serupa juga disampaikan oleh Informan A-3 sebagai berikut.

"Kerusakan yang paling sering terjadi umumnya berupa kerusakan pada kemasan, seperti bungkus plastik yang sobek, kerusakan pada roll tekstil atau kain, serta kardus atau dus yang penyok maupun rusak. Untuk isi barang sendiri sebenarnya cukup jarang mengalami kerusakan langsung, sehingga yang paling sering ditemukan justru kerusakan pada bagian luar atau kemasannya terlebih dahulu." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Senada dengan keterangan tersebut, Informan A-3 juga menyampaikan bahwa kerusakan yang paling sering terjadi umumnya berupa kerusakan pada kemasan, seperti bungkus plastik yang sobek, kerusakan pada roll tekstil atau kain, serta kardus atau dus yang penyok maupun rusak, dan menambahkan bahwa isi barang sendiri sebenarnya cukup jarang mengalami kerusakan langsung sehingga yang paling sering ditemukan justru kerusakan pada bagian luar atau kemasannya terlebih dahulu. Temuan tersebut kemudian diperjelas oleh Informan A-2 yang menyebutkan:

"Yang paling sering itu karton atau dus. Biasanya ada yang penyok, sobek, atau basah. Kadang juga barang roll kain atau tekstil ikut rusak di bagian luarnya, misalnya plastik pembungkusnya sobek. Karena waktu di dalam kontainer posisi barang berhimpitan jadi gampang gesek atau ketekan." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Peneliti mengamati secara langsung bahwa kondisi kemasan yang rusak umumnya berupa kardus penyok, robek pada bagian luar, plastik pelindung terbuka, maupun kemasan yang sudah tidak kuat menopang isi barang. Dari hasil pengamatan di lapangan, kerusakan kemasan ini terlihat dominan terjadi pada barang yang ditumpuk terlalu tinggi di dalam kontainer dan pada proses bongkar muat yang dilakukan kurang hati-hati, sejalan dengan standar packing dari shipper yang kurang memadai untuk pengiriman laut internasional. Temuan kerusakan kemasan ini didukung oleh dokumentasi foto perusahaan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.4.



Gambar 4. 3 Kerusakan Kemasan Barang

Sumber: Data PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang, 2025

Berdasarkan klasifikasi Giumulla dan Schmid (2012), kerusakan jenis ini termasuk dalam kategori *Packaging Damage*, yaitu kerusakan yang terjadi pada kemasan luar barang namun barang di dalamnya tidak mengalami kerusakan. Mengacu pada tingkat keparahan menurut Stock dan Lambert (2011), kerusakan kemasan termasuk dalam kategori kerusakan ringan karena pada umumnya hanya berdampak pada bagian luar atau pelindung barang tanpa memengaruhi fungsi utama maupun kegunaan isi barang.

Apabila dibandingkan, ketiga narasumber menunjukkan kecenderungan informasi yang sama bahwa kerusakan paling dominan terjadi pada bagian kemasan luar barang, terutama karton dan plastik pelindung. Perbedaannya hanya terletak pada bentuk temuan di lapangan, di mana Informan A-1 lebih menyoroti dampak benturan dan cairan dari barang lain, Informan A-3 menekankan dominasi kerusakan kemasan dibanding isi barang, sedangkan Informan A-2 memperjelas kondisi nyata yang ditemukan saat proses *stripping*. Dilihat dari tingkat dampaknya, kerusakan kemasan termasuk dalam kategori kerusakan ringan, karena pada umumnya hanya berdampak

pada bagian luar atau pelindung barang tanpa mempengaruhi fungsi utama maupun kegunaan isi barang.

Temuan lapangan ini selaras dengan kajian Mulcahy (2009) yang menyebutkan bahwa faktor penanganan (*handling factors*) termasuk cara pengikatan dan penumpukan barang yang tidak benar (*improper stowage*) serta kurangnya kehati-hatian petugas merupakan penyebab utama kerusakan kemasan. Dalam konteks LCL, penggabungan berbagai jenis barang dalam satu kontainer tanpa pemisahan yang memadai memperbesar peluang terjadinya gesekan dan tekanan antar kemasan.

b) Kerusakan sedang

Kerusakan sedang, yaitu kerusakan yang sudah berdampak pada sebagian barang di dalam kemasan, misalnya retak pada produk, segel terbuka, atau sebagian isi tumpah, sehingga barang masih dapat digunakan namun dengan penurunan kualitas.

1) Barang Kotor

Kerusakan berupa barang kotor umumnya ditemukan ketika barang terkena debu, bekas alas kontainer, maupun noda dari barang lain. Narasumber menjelaskan bahwa kondisi ini terjadi karena penyimpanan barang yang bercampur dengan muatan lain dalam satu kontainer serta kurang maksimalnya perlindungan pada kemasan barang. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kardus yang bocor atau basah akibat terkena cairan dari barang lain yang tumpah di dalam kontainer juga termasuk yang sering ditemukan. Jadi kondisi dalam kontainer LCL itu bisa saling

mempengaruhi antara satu muatan dengan muatan lainnya." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kondisi barang kotor tidak hanya berasal dari lingkungan kontainer, tetapi juga dipengaruhi oleh karakteristik muatan lain yang berada dalam satu ruang pengiriman. Hal yang hampir serupa juga dijelaskan oleh Informan A-3 yang menyampaikan bahwa:

"Barang yang hanya menggunakan kemasan minimal seperti plastik satu lapis dinilai paling rentan, karena perlindungannya tidak cukup kuat untuk menahan tekanan maupun benturan, dan kondisi tersebut juga membuat barang lebih mudah terkena kotoran dari muatan lain yang ada di dalam kontainer yang sama." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Informan A-3 menambahkan bahwa barang yang hanya menggunakan kemasan minimal seperti plastik satu lapis dinilai paling rentan, karena perlindungannya tidak cukup kuat untuk menahan tekanan maupun benturan, dan kondisi tersebut membuat barang lebih mudah terkena kotoran dari muatan lain yang ada di dalam kontainer yang sama. Gambaran kondisi lapangan tersebut kemudian diperjelas oleh Informan A-2 yang menyatakan bahwa:

"Kalau di lapangan, barang yang posisinya di bawah kadang kena kotoran dari lantai kontainer atau kena tetesan dari barang lain yang di atasnya. Terutama kalau packing-nya kurang rapat, kotoran lebih mudah masuk." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Dari hasil pengamatan langsung, kerusakan berupa barang kotor umumnya ditemukan ketika barang terkena debu, bekas alas kontainer, maupun noda dari barang lain. Peneliti mengamati bahwa kondisi ini terjadi karena penyimpanan barang yang bercampur dengan muatan lain dalam satu kontainer serta kurang maksimalnya perlindungan pada kemasan barang, yang pada akhirnya memengaruhi kualitas produk dan memerlukan proses pembersihan tambahan

sebelum barang diterima oleh konsumen. Kondisi tersebut terekam dalam dokumentasi perusahaan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.5.



Gambar 4. 4 Barang Kotor

Sumber: PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang, 2025

Berdasarkan klasifikasi Giumulla dan Schmid (2012), kondisi ini tergolong Contamination Damage, yaitu penurunan kualitas barang karena tercampur dengan zat lain seperti debu, cairan, bau, atau bahan kimia dari muatan lain dalam satu kontainer LCL. Berdasarkan tingkat keparahan menurut Stock dan Lambert (2011), kerusakan berupa barang kotor termasuk dalam kategori kerusakan sedang, karena telah menyebabkan penurunan kualitas barang meskipun fungsi utama barang masih dapat digunakan.

Apabila dibandingkan, ketiga narasumber menunjukkan pandangan yang saling berkaitan mengenai penyebab barang kotor pada pengiriman impor LCL. Informan A-1 lebih menyoroti pengaruh cairan atau kontaminasi dari

muatan lain, Informan A-3 menekankan lemahnya perlindungan kemasan sebagai faktor pendukung, sedangkan Informan A-2 memperjelas kondisi riil di lapangan terkait posisi barang dan masuknya kotoran akibat packing yang kurang rapat. Dilihat dari tingkat dampaknya, kerusakan berupa barang kotor termasuk dalam kategori kerusakan sedang, karena telah menyebabkan penurunan kualitas barang meskipun fungsi utama barang masih dapat digunakan.

2) Barang Basah

Barang basah terjadi ketika barang terkena air atau kondisi lembab selama proses pengiriman maupun penyimpanan di gudang. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kebocoran kontainer, cuaca hujan saat proses bongkar muat, kondensasi di dalam kontainer selama pelayaran, maupun kondisi gudang CFS yang kurang memadai termasuk risiko banjir saat curah hujan tinggi di wilayah Semarang. Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kardus yang bocor atau basah akibat terkena cairan dari barang lain yang tumpah di dalam kontainer juga termasuk yang sering ditemukan. Kerusakan ini dapat terjadi mulai dari perjalanan laut apabila kontainer mengalami kebocoran, hingga di gudang apabila terjadi genangan air." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Informan A-3 menyoroti aspek kelayakan kontainer dengan menyatakan bahwa kondisi kontainer yang tidak layak seperti berlubang atau bocor menjadi salah satu faktor penyebab utama, dan kerusakan barang basah juga dapat terjadi saat proses pengiriman dari TPKS menuju pabrik atau pembeli apabila terjadi hujan dan muatan tidak terlindungi dengan baik

"Kondisi kontainer yang tidak layak seperti berlubang atau bocor menjadi salah satu faktor penyebab utama kerusakan. Selain itu kerusakan barang basah juga bisa terjadi saat proses pengiriman dari TPKS menuju pabrik atau pembeli apabila terjadi hujan dan muatan tidak terlindungi dengan baik." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Sementara itu Informan A-2 menjelaskan langkah antisipasi di lapangan:

"Kalau ada tanda-tanda gudang mau banjir atau air mulai naik, barang langsung dipindahkan ke tempat yang lebih tinggi supaya aman dan tidak kena air" (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa barang basah terjadi ketika barang terkena air atau kondisi lembap selama proses pengiriman maupun penyimpanan di gudang. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kebocoran kontainer, cuaca hujan saat proses bongkar muat, kondensasi di dalam kontainer selama pelayaran, maupun kondisi gudang CFS yang kurang memadai termasuk risiko banjir saat curah hujan tinggi di wilayah Semarang. Peneliti turut mengamati bahwa apabila ditemukan barang basah saat stripping, pihak perusahaan segera melakukan dokumentasi sebagai bukti bahwa kerusakan tidak terjadi akibat kelalaian perusahaan forwarding.

Berdasarkan klasifikasi Giumulla dan Schmid (2012), kondisi ini termasuk kategori Wet Damage, yaitu kerusakan akibat masuknya air hujan, air laut, atau kondensasi ke dalam kemasan barang, yang sangat umum terjadi pada pengiriman LCL yang melewati proses konsolidasi di gudang CFS. Pujawan (2017) turut menggolongkan kerusakan akibat perubahan kelembapan sebagai kerusakan non-fisik yang dapat menurunkan kualitas produk secara permanen. Berdasarkan tingkat keparahannya menurut Stock

dan Lambert (2011), barang basah termasuk dalam kategori kerusakan sedang, karena menyebabkan penurunan kualitas pada sebagian barang seperti munculnya kelembapan, noda, maupun perubahan kondisi fisik, namun pada umumnya barang masih dapat digunakan dan belum kehilangan fungsi utama.

Ketiga narasumber memiliki pandangan yang saling berkaitan mengenai penyebab barang basah. Informan A-1 lebih menekankan pengaruh kebocoran kontainer dan cairan dari barang lain, Informan A-3 menyoroti faktor kelayakan kontainer dan cuaca selama distribusi, sedangkan Informan A-2 memperlihatkan tindakan operasional yang dilakukan perusahaan untuk mengurangi risiko kerusakan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa barang basah terjadi akibat kombinasi faktor lingkungan, kebocoran kontainer, cairan dari barang lain, maupun kondisi cuaca selama proses pengiriman dan penyimpanan barang. Dilihat dari tingkat dampaknya, barang basah termasuk dalam kategori kerusakan sedang, karena kondisi tersebut menyebabkan penurunan kualitas pada sebagian barang, seperti munculnya kelembapan, noda, maupun perubahan kondisi fisik, namun pada umumnya barang masih dapat digunakan dan belum kehilangan fungsi utama.

c) Kerusakan berat

Kerusakan berat, yaitu kerusakan yang menyebabkan barang tidak dapat digunakan sama sekali, seperti pecah total, terkontaminasi bahan berbahaya,

atau mengalami deformasi parah sehingga fungsi utamanya hilang sepenuhnya.

1) Barang Sobek

Barang sobek biasanya terjadi pada produk berbahan tekstil, karung, maupun kemasan plastik yang mudah tersangkut saat proses *stuffing* dan *stripping*. Berdasarkan penjelasan narasumber, kerusakan ini dapat disebabkan oleh penataan barang yang terlalu padat di dalam kontainer, gesekan dengan barang lain, atau penggunaan alat bongkar muat yang kurang tepat. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa plastik pembungkus gulungan tekstil atau garmen termasuk jenis kerusakan yang paling sering ditemukan dalam bentuk sobek

"Jenis kerusakan yang paling sering ditemukan antara lain plastik pembungkus gulungan tekstil atau garmen yang sobek,." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

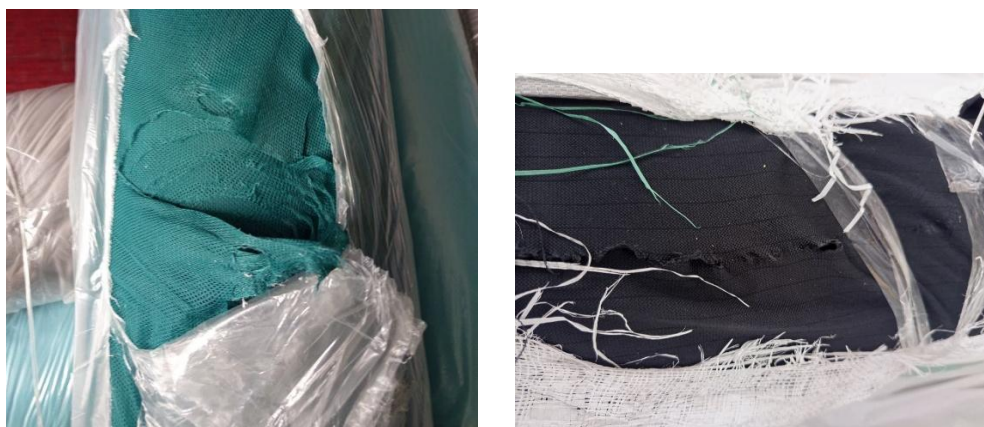
Sementara itu Informan A-3 yang menyatakan bahwa:

"Garmen dan tekstil mendominasi jenis barang yang paling sering mengalami kerusakan. Bungkus plastik yang sobek pada roll kain atau tekstil menjadi temuan yang sangat umum karena kemasan plastik satu lapis tidak cukup kuat melindungi dari gesekan antar barang di dalam kontainer maupun dari tekanan saat bongkar muat." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Sedangkan Informan A-2 menyampaikan hal berikut Sementara itu, Informan A-2 menyoroti risiko teknis pada saat bongkar muat, yaitu adanya kemungkinan barang tersangkut garpu forklift apabila posisi barang terlalu rapat atau sulit dijangkau

"Kadang pas bongkar juga ada risiko kena garpu forklift kalau posisi barang terlalu rapat atau susah dijangkau." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Berdasarkan hasil pengamatan, barang sobek biasanya terjadi pada produk berbahan tekstil, karung, maupun kemasan plastik yang mudah tersangkut saat proses stuffing dan stripping. Peneliti mengamati bahwa kerusakan ini dapat disebabkan oleh penataan barang yang terlalu padat di dalam kontainer, gesekan dengan barang lain, atau penggunaan alat bongkar muat yang kurang tepat. Kerusakan sobek tidak hanya memengaruhi tampilan fisik barang, tetapi juga berpotensi menyebabkan isi barang keluar atau mengalami kerusakan lanjutan apabila tidak segera ditangani. Temuan ini didukung dokumentasi perusahaan sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.6.



Gambar 4. 5 Barang Sobek

Sumber: PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang, 2025

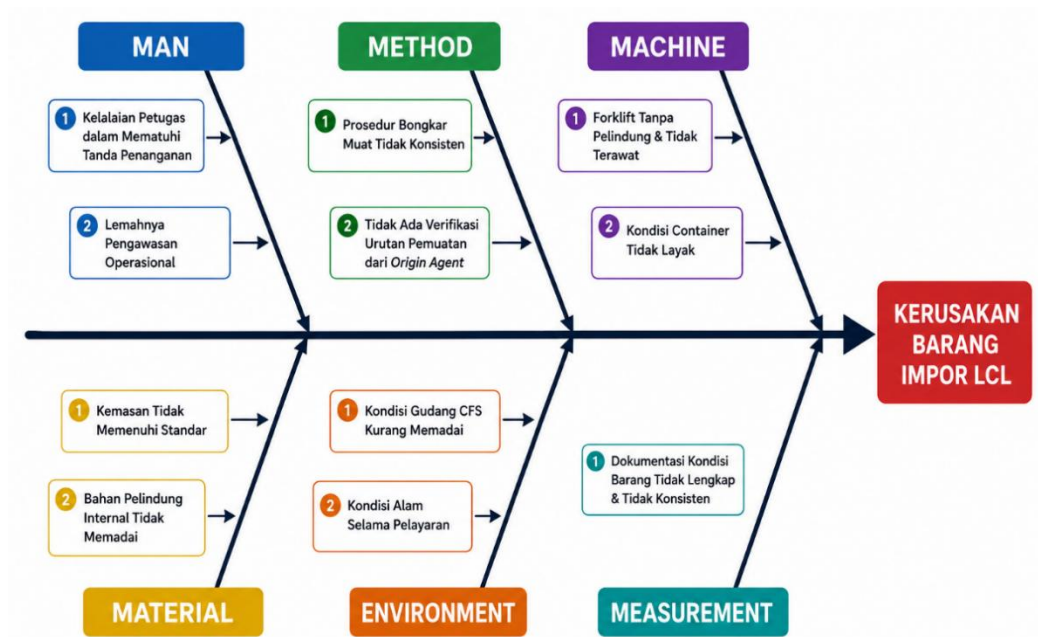
Mengacu pada klasifikasi Giumulla dan Schmid (2012), kerusakan ini termasuk kategori Physical Damage, yaitu kerusakan yang tampak secara kasat mata akibat benturan, tekanan berlebih, atau perlakuan kasar selama proses bongkar muat. Berdasarkan tingkat keparahannya menurut Stock dan

Lambert (2011), barang sobek termasuk dalam kategori kerusakan berat, karena kerusakan tidak hanya berdampak pada bagian luar barang tetapi dapat mengenai barang utama sehingga fungsi barang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kerusakan berupa barang sobek terjadi akibat tekanan antar muatan, gesekan selama pengiriman, lemahnya perlindungan kemasan, serta risiko handling saat proses *stuffing* dan *stripping* berlangsung. Dilihat dari tingkat dampaknya, barang sobek termasuk dalam kategori kerusakan berat, karena kerusakan tidak hanya berdampak pada bagian luar barang, tetapi dapat mengenai barang utama sehingga menyebabkan fungsi barang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya. Hal ini menunjukkan bahwa risiko sobek tidak hanya datang dari kondisi selama pelayaran, tetapi juga dari proses handling di gudang CFS.

4.2.2 Faktor Penyebab Kerusakan Barang Impor *Less Than Container Load (LCL)* di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang

Dalam memahami kerusakan barang impor LCL secara komprehensif, penelitian ini menggunakan pendekatan Diagram Fishbone dengan kerangka 6M yang mencakup *Man* (Manusia), *Method* (Metode), *Machine* (Mesin/Peralatan), *Material* (Kemasan), *Mother Nature* (Lingkungan), dan *Measurement* (Pengukuran). Menurut Mulcahy (2009), faktor-faktor penyebab kerusakan barang dalam logistik dapat dikelompokkan ke dalam faktor penanganan, lingkungan, kemasan, dan transportasi.



Gambar 4. 6 Analisis Diagram Fishbone

Sumber: Data Diolah, 2025

Pemilihan kerangka 6M didasari oleh pertimbangan bahwa kerusakan barang impor LCL di PT HMS tidak dapat dijelaskan hanya dari satu faktor saja. Kerusakan yang terjadi merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor yang berbeda faktor, mulai dari perilaku manusia, cara kerja dan prosedur, kondisi peralatan, kualitas kemasan, kondisi lingkungan, hingga sistem pengukuran dan dokumentasi yang diterapkan perusahaan. Dengan menggunakan kerangka 6M, seluruh faktor tersebut dapat dipetakan secara menyeluruh sehingga akar masalah dapat diidentifikasi dengan lebih akurat. Berikut adalah uraian analisis masing-masing faktor penyebab berdasarkan hasil penelitian di PT HMS.

a) *Man* (Manusia)

Faktor manusia merupakan salah satu faktor penyebab kerusakan yang paling dominan dalam operasional penanganan barang impor LCL di PT HMS. Dalam konteks ini, yang dimaksud dengan faktor manusia bukan sekadar

jumlah tenaga kerja yang tersedia, tetapi lebih pada aspek perilaku, kompetensi, kedisiplinan, dan konsistensi sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam proses penanganan barang, mulai dari petugas bongkar muat di gudang CFS hingga supervisor yang bertanggung jawab atas pengawasan operasional.

1) Kelalaian Petugas dalam Mematuhi Tanda Penanganan pada Kemasan

Setiap kemasan barang impor pada umumnya dilengkapi dengan tanda-tanda penanganan yang bersifat instruktif, seperti simbol *fragile* yang menandakan barang mudah pecah, simbol *this side up* yang menunjukkan posisi kemasan yang benar, simbol *keep dry* yang melarang kemasan terkena air, serta angka yang menunjukkan batas maksimum penumpukan. Tanda-tanda tersebut merupakan instruksi dari eksportir kepada seluruh pihak yang menangani barang di sepanjang rantai pengiriman, termasuk petugas bongkar muat di gudang PT HMS. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Ada empat faktor utama yang menjadi penyebab kerusakan barang LCL, yaitu jenis packing yang tidak memadai atau belum sesuai standar seaworthy, berat dan ringan barang yang mempengaruhi cara penataan, jenis barang itu sendiri, serta cara penyusunan barang di dalam kontainer." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa kelalaian dalam penanganan kemasan erat kaitannya dengan tidak terpenuhinya standar *stuffing* sejak dari negara asal. Hal ini diperkuat oleh penjelasan Informan A-3 yang menyatakan bahwa:

"Faktor utama penyebab kerusakan biasanya berasal dari proses *stuffing* yang kurang baik dan penggunaan kemasan yang tidak memadai. Petugas yang tidak memahami cara penanganan barang yang benar akan memperlakukan semua kemasan secara seragam tanpa mempertimbangkan karakteristik masing-masing barang." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Temuan tersebut kemudian dikonfirmasi oleh Informan A-2 yang memperjelas kondisi konkret di lapangan:

"Kalau di lapangan yang sering terjadi itu karena penataan barang di dalam kontainer kurang pas. Barang berat kadang ketumpuk sama barang yang lebih ringan. Selain itu packing juga ngaruh banget. Kalau kartonnya tipis atau plastik pembungkusnya cuma satu lapis biasanya lebih gampang rusak." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Pada praktiknya di lapangan, tanda-tanda penanganan tersebut sering kali tidak diperhatikan atau bahkan diabaikan oleh petugas, terutama pada saat volume pekerjaan sedang tinggi dan tekanan waktu untuk menyelesaikan bongkar muat sangat besar. Akibatnya, kemasan yang seharusnya diperlakukan dengan ekstra hati-hati karena mengandung barang *fragile* dipindahkan dengan cara yang sama seperti kemasan barang biasa, kemasan yang seharusnya tidak dibalik justru diletakkan terbalik, dan kemasan dengan batas tumpukan dua lapis ditumpuk empat hingga lima lapis. Temuan tersebut sejalan dengan teori Mulcahy (2009) yang menyatakan bahwa salah satu penyebab kerusakan barang adalah faktor penanganan (*handling factors*), khususnya kurangnya kehati-hatian petugas dalam menangani barang serta kesalahan dalam proses bongkar muat.

Apabila dibandingkan, ketiga narasumber menunjukkan pandangan yang saling melengkapi. Informan A-1 menyoroti empat faktor utama

kerusakan dari perspektif manajerial, Informan A-3 menekankan dampak dari ketidakpahaman petugas terhadap karakteristik barang, sedangkan Informan A-2 memberikan gambaran riil kondisi di lapangan berupa penumpukan yang tidak memperhatikan berat barang. Kondisi ini secara langsung menyebabkan produk di dalam kemasan mengalami tekanan berlebih, benturan, atau pergeseran yang berujung pada kerusakan.

2) Lemahnya Pengawasan Operasional

Kelalaian petugas dalam mematuhi tanda penanganan pada kemasan sebagian besar terjadi karena tidak adanya pengawasan yang memadai di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kendala yang paling sering terjadi adalah tidak adanya pihak yang ingin disalahkan ketika terjadi kerusakan. Pihak shipper merasa sudah mengirim barang dalam kondisi baik, sedangkan pihak agen juga tidak dapat sepenuhnya bertanggung jawab karena tidak bisa memaksa shipper untuk melakukan packing sesuai standar. Ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap keseluruhan proses tidak berjalan secara optimal." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Penjelasan tersebut menggambarkan kekosongan akuntabilitas dalam rantai pengiriman. Senada dengan hal tersebut, Informan A-3 menambahkan bahwa:

"Perusahaan pernah memberikan teguran kepada agen terkait proses handling barang, namun belum ada mekanisme evaluasi formal yang benar-benar memberikan dampak besar terhadap perbaikan kerja sama. Ini menunjukkan bahwa sistem pengawasan dan akuntabilitas antara pihak-pihak yang terlibat masih belum cukup kuat." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Kondisi tersebut semakin dipertegas oleh Informan A-2 yang mengidentifikasi kesulitan teknis dalam menentukan titik terjadinya kerusakan:

“Kendalanya kadang kita susah tahu kerusakan itu terjadi pas di kapal, di jalan, atau waktu bongkar. Soalnya barang datang sudah dalam kondisi tertumpuk dan packing-nya beda-beda. Ini karena tidak ada pengawasan yang menerus di setiap tahap sehingga sulit menentukan di titik mana pengawasan gagal berfungsi.” (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Peneliti mengamati bahwa kekosongan akuntabilitas dalam rantai pengiriman menjadi pola yang berulang di lapangan. Dalam kondisi ideal, setiap proses bongkar muat seharusnya berada di bawah pengawasan supervisor yang memastikan setiap kemasan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku, namun peneliti tidak menemukan adanya mekanisme pengawasan yang berjalan secara menerus di setiap tahap penanganan barang. Apabila dikaitkan dengan teori Mulcahy (2009), lemahnya pengawasan secara tidak langsung memperburuk handling factors, karena pengawasan berfungsi memastikan seluruh aktivitas bongkar muat dan penanganan barang dilakukan sesuai prosedur. Ketika fungsi pengawasan tidak berjalan optimal, maka potensi kesalahan handling akan semakin tinggi.

Ketiga narasumber sama-sama mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pengawasan, namun dari perspektif yang berbeda. Informan A-1 menyoroti ketiadaan pihak yang bertanggung jawab secara formal, Informan A-3 menekankan belum adanya mekanisme evaluasi yang efektif,

sedangkan Informan A-2 menggambarkan kesulitan teknis dalam mengidentifikasi tahap terjadinya kerusakan. Dalam kondisi ideal, setiap proses bongkar muat seharusnya berada di bawah pengawasan supervisor yang memastikan setiap kemasan ditangani sesuai dengan prosedur yang berlaku.

b) *Method* (Metode)

Faktor metode merujuk pada prosedur, tata cara, dan standar kerja yang diterapkan dalam setiap proses penanganan barang impor LCL di PT HMS. Sebuah perusahaan *freight forwarding* yang baik seharusnya memiliki prosedur operasional standar yang jelas, terdokumentasi, dan disosialisasikan kepada seluruh pihak yang terlibat, mulai dari prosedur penerimaan barang, inspeksi kondisi kemasan, bongkar muat, penumpukan di gudang, hingga pengeluaran barang kepada importir. Kelemahan pada aspek metode akan berdampak langsung pada konsistensi dan kualitas penanganan barang.

1) Prosedur Bongkar Muat yang Tidak Dijalankan Secara Konsisten

PT HMS memiliki prosedur bongkar muat yang telah ditetapkan, namun permasalahan yang ditemukan bukan pada ketiadaan prosedur melainkan pada inkonsistensi dalam penerapannya di lapangan. Prosedur yang seharusnya dijalankan mencakup pemeriksaan kondisi kemasan sebelum barang diangkat dari kontainer, penggunaan alat angkut yang sesuai dengan jenis dan berat kemasan, pengaturan urutan bongkar berdasarkan posisi barang di dalam kontainer, dan penempatan barang di gudang sesuai dengan instruksi penanganan yang tertera pada kemasan.

Dalam kondisi operasional normal prosedur ini mungkin dijalankan dengan cukup baik, namun ketika volume pekerjaan meningkat dan tekanan waktu tinggi, langkah-langkah kehati-hatian dalam prosedur tersebut cenderung dipersingkat atau bahkan dilewati. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kerusakan dapat terjadi di dua titik utama, yaitu saat barang masih berada di dalam kontainer sejak dari POL akibat packing yang kurang baik dan pengaruh goyangan kapal, atau saat proses handling di gudang TPKS menggunakan forklift. Artinya prosedur penanganan yang benar harus diterapkan di kedua titik tersebut secara konsisten, tidak hanya pada salah satu tahap saja." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa inkonsistensi prosedur tidak terbatas pada satu titik operasional saja. Hal ini dipertegas oleh Informan A-3 yang menambahkan bahwa:

"Selain di dalam kontainer, kerusakan juga bisa terjadi saat proses pengiriman dari TPKS menuju pabrik atau pembeli, misalnya akibat hujan maupun benturan selama perjalanan menggunakan truk. Ini menunjukkan bahwa inkonsistensi prosedur tidak hanya terjadi di dalam gudang tetapi juga pada tahap pengiriman akhir kepada consignee." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Gambaran kondisi lapangan tersebut diperjelas oleh Informan A-2 yang menyampaikan bahwa:

"Kalau ada barang rusak biasanya kita berhenti dulu untuk cek kondisi barangnya. Habis itu langsung difoto sebagai bukti. Barang dipisahkan dulu dari barang lain supaya tidak tambah rusak. Namun prosedur ini baru berjalan setelah kerusakan ditemukan, bukan sebelum kerusakan terjadi sebagai langkah pencegahan." (Informan A-3 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Temuan ini juga termasuk *handling factors* menurut Mulcahy (2009), khususnya kesalahan dalam proses bongkar muat. Ketidakkonsistenan prosedur menyebabkan aktivitas handling dilakukan berdasarkan kondisi sesaat, bukan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Akibatnya, risiko benturan, tekanan, maupun kesalahan penempatan barang menjadi lebih tinggi.

Apabila dibandingkan, ketiga narasumber menggambarkan inkonsistensi prosedur yang terjadi di berbagai tahap penanganan barang. Informan A-1 mengidentifikasi dua titik kritis kerusakan yang membutuhkan prosedur konsisten, Informan A-3 memperluas cakupan inkonsistensi hingga tahap distribusi akhir, sedangkan Informan A-2 menunjukkan bahwa prosedur yang ada bersifat reaktif (setelah kejadian) bukan preventif (pencegahan). Ketidakkonsistenan inilah yang kemudian memicu terjadinya berbagai jenis kerusakan pada hari-hari dengan volume pekerjaan tinggi.

2) Tidak Ada Prosedur Verifikasi Urutan Pemuatan dari *Origin Agent*

Salah satu kelemahan metode yang ditemukan dalam pengiriman LCL di PT HMS adalah tidak adanya prosedur verifikasi terhadap urutan pemuatan barang yang dilakukan oleh origin agent di negara asal. Dalam praktiknya, eksportir sering kali mengirimkan barang ke gudang origin agent dengan waktu yang sangat mepet mendekati jadwal *stuffing*. Kondisi ini memaksa pihak origin agent untuk langsung memasukkan barang ke dalam kontainer sesuai urutan kedatangan di gudang, bukan berdasarkan

jenis, berat, atau karakteristik barang. Akibatnya, barang yang berat dan datang lebih awal dimasukkan terlebih dahulu dan diletakkan di bagian depan atau atas, sementara barang yang lebih ringan dan datang belakangan diletakkan setelahnya tanpa memperhitungkan prinsip dasar pemuatan yaitu barang berat harus berada di bawah dan barang ringan di atas.

PT HMS sebagai *freight forwarder* penerima tidak memiliki kendali langsung atas proses *stuffing* di negara asal, namun tidak adanya prosedur komunikasi dan verifikasi standar antara PT HMS dengan origin agent mengenai tata letak pemuatan menjadikan risiko ini terus berulang tanpa ada mekanisme pencegahan yang sistematis. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Cara penyusunan barang di dalam kontainer merupakan salah satu dari empat faktor utama penyebab kerusakan. Apabila urutan pemuatan tidak diperhatikan dengan benar, barang yang lebih berat akan menekan barang yang lebih ringan di bawahnya secara terus-menerus selama perjalanan laut berlangsung." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan dampak langsung dari ketiadaan verifikasi urutan pemuatan. Sementara itu, Informan A-3 menambahkan perspektif dari sisi dokumentasi yang menjelaskan bahwa:

"Kurangnya dokumentasi saat proses *stuffing* di port of loading (POL) juga menjadi faktor penting karena menyulitkan proses pengecekan apabila terjadi kerusakan di kemudian hari." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Kondisi tersebut kemudian dikonfirmasi oleh Informan A-2 yang memberikan gambaran nyata di lapangan:

"Barang berat kadang ketumpuk sama barang yang lebih ringan. Kalau sudah begitu waktu perjalanan jauh, barang yang di bawah bisa rusak kena tekanan terus-menerus. Baru ketahuan pas *stripping* waktu kontainer dibuka di sini." (Informan A-Wawancara tanggal 17 November 2025)

Kondisi tersebut sesuai dengan teori Mulcahy (2009) mengenai *improper stowage* atau penataan muatan yang tidak benar, yang termasuk dalam faktor penanganan. Selain itu, kondisi ini juga berkaitan dengan *transportation factors*, karena kesalahan penataan barang dalam kontainer akan memberikan dampak selama proses transportasi berlangsung.

Apabila dibandingkan, ketiga narasumber memberikan gambaran yang saling melengkapi mengenai dampak dari ketiadaan prosedur verifikasi pemuatan. Informan A-1 menekankan konsekuensi teknis berupa penumpukan yang salah, Informan A-3 menyoroti implikasi dokumentasi yang mempersulit proses klaim, sedangkan Informan A-2 mengonfirmasi kejadian nyata di lapangan yang baru terdeteksi saat proses *stripping*.

c) *Machine* (Mesin/Peralatan)

Faktor mesin atau peralatan mencakup seluruh alat yang digunakan dalam proses penanganan barang impor LCL, mulai dari forklift dan *hand pallet* yang digunakan di gudang PT HMS, hingga kontainer sebagai sarana transportasi yang merupakan tanggung jawab *shipping line*. Kondisi dan cara penggunaan peralatan memiliki dampak yang sangat langsung terhadap keselamatan

barang karena peralatan tersebut yang secara fisik bersentuhan dengan barang selama proses penanganan berlangsung.

1) Forklift Tanpa Pelindung dan Peralatan Tidak Terawat

Forklift merupakan alat utama yang digunakan dalam proses bongkar muat di gudang CFS. Dalam kondisi ideal, ujung garpu forklift seharusnya dilengkapi dengan pelindung berbahan karet atau busa yang berfungsi untuk mencegah garpu menyayat atau menembus kemasan secara tidak sengaja pada saat pengangkatan. Tanpa pelindung tersebut, setiap kali garpu forklift tidak tepat posisi saat masuk ke celah palet, risiko garpu menyentuh dan merusak kemasan menjadi sangat tinggi. Kondisi inilah yang menjadi penyebab utama dari kerusakan berupa kemasan rusak dan barang sobek yang telah diidentifikasi pada fenomena pertama.

Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kerusakan dapat terjadi saat proses handling di gudang TPKS menggunakan forklift. Cara mengetahuinya dilakukan dengan mendokumentasikan kondisi barang melalui foto ketika barang masih berada di dalam kontainer sebelum dikeluarkan, kemudian difoto kembali setelah masuk ke gudang. Dengan begitu bisa dibandingkan apakah kerusakan terjadi sebelum atau sesudah proses forklift." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa risiko kerusakan akibat forklift sudah disadari perusahaan, namun pendekatan yang dilakukan masih bersifat dokumentatif. Hal senada disampaikan oleh Informan A-3 yang menyatakan bahwa:

"Jika kerusakan terjadi di luar kendali forwarder, seperti saat proses trucking atau di gudang pihak ketiga, maka akan sulit menentukan

pihak mana yang bertanggung jawab. Ini berlaku juga untuk kerusakan yang terjadi selama proses bongkar muat menggunakan forklift di gudang." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Kondisi lapangan tersebut kemudian diperjelas oleh Informan A-2 yang memberikan gambaran langsung dari sisi petugas operasional:

"Kadang pas bongkar juga ada risiko kena garpu forklift kalau posisi barang terlalu rapat atau susah dijangkau. Biasanya kita lebih hati-hati pas proses *stripping*, terutama waktu pakai forklift supaya garpunya tidak kena barang. Posisi barang juga dicek dulu sebelum diturunkan." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Temuan ini sesuai dengan teori Mulcahy (2009) yang menjelaskan bahwa penggunaan alat bongkar muat yang tidak sesuai merupakan bagian dari *handling factors* yang dapat menyebabkan kerusakan barang. Dengan demikian, kondisi forklift yang kurang memadai menjadi salah satu penyebab langsung kerusakan kemasan dan barang sobek.

Apabila dibandingkan, ketiga narasumber menggambarkan risiko kerusakan akibat forklift dari sudut pandang yang berbeda namun saling berkaitan. Informan A-1 menyoroti pentingnya dokumentasi sebelum dan sesudah proses forklift sebagai alat verifikasi, Informan A-3 menekankan kesulitan penentuan tanggung jawab apabila terjadi kerusakan, sedangkan Informan A-2 menjelaskan langkah kehati-hatian yang dilakukan petugas di lapangan. Kondisi inilah yang menjadi penyebab utama dari kerusakan berupa kemasan rusak dan barang sobek yang telah diidentifikasi pada fenomena pertama.

2) Kondisi Fisik Kontainer yang Tidak Layak

Kontainer sebagai sarana transportasi utama dalam pengiriman LCL merupakan aset milik dan tanggung jawab operasional *shipping line*. Setiap kontainer yang digunakan untuk pengiriman internasional seharusnya memenuhi standar kelayakan yang ditetapkan oleh ISO, yaitu dalam kondisi kedap air, tidak memiliki celah atau lubang pada struktur dinding, atap, dan lantai, serta semua mekanisme pengunci pintu berfungsi sempurna untuk memastikan kontainer tertutup rapat selama pelayaran.

Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kerusakan dari dalam kontainer sejak dari POL akibat packing yang kurang baik dan pengaruh goyangan kapal, termasuk juga apabila kontainer yang digunakan memiliki kondisi fisik yang tidak memadai seperti ada kebocoran yang tidak terdeteksi sebelum *stuffing* dilakukan." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa kondisi kontainer yang tidak layak sudah menjadi faktor risiko yang diidentifikasi sejak awal pengiriman. Hal ini dipertegas oleh Informan A-3 yang menambahkan bahwa:

"Faktor utama penyebab kerusakan salah satunya berasal dari kondisi kontainer yang tidak layak seperti berlubang atau bocor. Pemilihan kontainer menjadi salah satu hal yang cukup penting karena kontainer grade A memang memiliki biaya lebih mahal tetapi kondisi fisiknya biasanya jauh lebih baik. Selain itu pemilihan agen yang berpengalaman juga menjadi pertimbangan dalam proses pengiriman." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Gambaran kondisi di lapangan kemudian dikonfirmasi oleh Informan A-2 yang menyatakan bahwa:

"Kalau kondisi kontainer kurang bagus biasanya tetap dilaporkan supaya jadi evaluasi ke depannya. Kadang memang ada kontainer

yang kondisinya sudah tidak ideal tapi tetap dipakai, dan itu yang akhirnya bisa jadi penyebab barang basah waktu perjalanan." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Kondisi tersebut sejalan dengan *transportation factors* menurut Mulcahy (2009), yaitu kondisi sarana transportasi yang tidak memadai. Dalam penelitian ini, kontainer berfungsi sebagai alat transportasi utama sehingga kelayakan kontainer menjadi faktor penting dalam menjaga keamanan barang selama pengiriman. Dalam konteks LCL, kontainer yang sudah berumur tua mengalami korosi pada titik-titik kritis dan karet seal yang mengeras tidak lagi mampu menutup celah antar daun pintu secara kedap air, menciptakan jalur masuknya air selama pelayaran berlangsung berminggu-minggu.

Apabila dibandingkan informasi dari semua informan saling berkaitan dimana Informan A-1 mengidentifikasi kontainer bocor sebagai risiko yang bisa terjadi sejak POL, Informan A-3 memberikan solusi praktis berupa pemilihan kontainer grade A meski berbiaya lebih tinggi, sedangkan Informan A-2 menggambarkan realitas operasional di mana kontainer tidak ideal tetap digunakan dan baru dilaporkan setelah menimbulkan kerusakan.

d) *Material* (Bahan/Kemasan)

Faktor material dalam konteks penelitian ini merujuk pada kualitas kemasan dan bahan pelindung yang digunakan oleh eksportir di negara asal untuk membungkus dan melindungi produk selama pengiriman internasional. Kemasan merupakan lapisan pertama dan paling langsung yang melindungi produk dari seluruh risiko yang mungkin terjadi sepanjang rantai pengiriman.

Dalam pengiriman LCL khususnya, kualitas kemasan menjadi semakin krusial karena barang harus mampu bertahan tidak hanya dari kondisi perjalanan laut, tetapi juga dari tekanan akibat digabungkan bersama barang dari shipper lain dalam satu kontainer.

1) Kemasan yang Tidak Memenuhi Standar Pengiriman Internasional

Kemasan yang digunakan untuk pengiriman barang impor seharusnya dirancang dan dipilih berdasarkan karakteristik produk yang dikemas serta kondisi pengiriman yang akan dihadapi. Untuk pengiriman laut internasional yang melibatkan bongkar muat berkali-kali dan pelayaran panjang, kemasan idealnya memenuhi standar kekuatan tertentu yang biasa diuji melalui *Box Compression Test* untuk mengukur kemampuan kemasan menahan beban vertikal, dan *Edge Crush Test* untuk mengukur ketahanan tepi kemasan terhadap tekanan. Kemasan yang tidak memenuhi standar tersebut tidak akan mampu bertahan dari tekanan tumpukan selama pelayaran dan proses penanganan di gudang.

Pada pengiriman LCL yang ditangani PT HMS, ditemukan bahwa sejumlah eksportir menggunakan kemasan dengan kualitas yang tidak memadai untuk pengiriman jarak jauh. Karton dengan gramatur rendah yang mudah penyok dan sobek, dimensi kemasan yang terlalu besar untuk isinya sehingga produk bergerak bebas di dalam kemasan selama perjalanan, serta konstruksi kemasan yang tidak memperhitungkan kebutuhan ruang garpu forklift saat pengangkatan merupakan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Jenis packing yang tidak memadai atau belum sesuai standar seaworthy menjadi faktor utama pertama penyebab kerusakan. Kemasan yang tidak seaworthy tidak dirancang untuk menahan tekanan selama pelayaran laut yang panjang, guncangan kapal, maupun penumpukan muatan lain di atasnya dalam kontainer." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian standar kemasan sudah menjadi akar masalah yang paling mendasar. Hal serupa juga disampaikan oleh Informan A-3 yang menjelaskan bahwa:

"Penggunaan kemasan yang tidak memadai menjadi faktor penyebab kerusakan yang sangat signifikan. Barang yang hanya menggunakan kemasan minimal seperti plastik satu lapis dinilai paling rentan mengalami kerusakan karena perlindungannya tidak cukup kuat untuk menahan tekanan maupun benturan selama perjalanan." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Temuan tersebut kemudian diperkuat oleh Informan A-2 yang memberikan gambaran perbandingan nyata antara kemasan yang memadai dan tidak:

"Packing juga ngaruh banget. Kalau kartonnya tipis atau plastik pembungkusnya cuma satu lapis biasanya lebih gampang rusak. Kalau packing bagus barang biasanya lebih tahan selama perjalanan dan bongkar muat. Barang yang packing kayu atau pallet biasanya lebih aman dibandingkan yang hanya kardus tipis." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Temuan ini secara langsung sesuai dengan teori Mulcahy (2009) yang menyatakan bahwa *packaging factors* meliputi penggunaan kemasan yang tidak kuat atau tidak sesuai dengan karakteristik barang. Dalam pengiriman LCL yang melibatkan proses penumpukan dan perpindahan berkali-kali, kualitas kemasan menjadi garis pertahanan pertama dalam melindungi barang.

Ketiga narasumber menunjukkan konsistensi pandangan bahwa kualitas kemasan merupakan faktor penyebab kerusakan yang sangat signifikan. Informan A-1 menekankan standar seaworthy sebagai acuan minimum yang harus dipenuhi, Informan A-3 menyoroti kerentanan kemasan plastik satu lapis yang sangat umum digunakan, sedangkan Informan A-2 memberikan perbandingan konkret antara kemasan yang memadai dan tidak. Keputusan penggunaan kemasan berkualitas rendah pada umumnya didorong oleh pertimbangan efisiensi biaya dari sisi eksportir, tanpa memperhitungkan secara penuh konsekuensi yang ditanggung oleh importir dan pihak-pihak dalam rantai pengiriman ketika kemasan tersebut gagal melindungi produk.

2) Bahan Pelindung Internal yang Tidak Memadai

Selain konstruksi kemasan luar, bahan pelindung internal juga memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga kondisi produk selama pengiriman. Bahan pelindung internal mencakup *bubble wrap* atau *foam sheet* yang melapisi produk untuk meredam benturan, *void filler* yang mengisi ruang kosong di dalam kemasan agar produk tidak bergerak bebas, *silica gel* atau *desiccant* yang menyerap kelembapan di dalam kemasan untuk melindungi produk dari kondensasi, serta *corner protector* yang melindungi sudut-sudut kemasan dari benturan langsung. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kondisi perjalanan kapal di laut yang mengalami goyangan juga dapat memperparah kerusakan apabila packing barang tidak cukup kuat untuk menahan tekanan selama proses pengiriman berlangsung. Selain itu penggunaan asuransi yang memadai juga dianggap penting karena apabila barang tidak dilindungi asuransi maka

biasanya tidak ada solusi yang jelas." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Penjelasan tersebut mengindikasikan bahwa perlindungan internal yang lemah memperparah dampak kondisi alam selama pelayaran. Informan A-3 kemudian menegaskan pentingnya perlindungan internal yang komprehensif.

"Strategi mitigasi dilakukan dengan menggunakan pengemasan yang sesuai dan memadai sejak dari POL. Ini mencakup tidak hanya kemasan luar tetapi juga perlindungan di dalam kemasan agar produk tidak bergerak bebas dan terlindungi dari kondisi lembab selama pelayaran." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Gambaran lapangan tersebut kemudian dikonfirmasi oleh Informan A-2 yang menekankan fungsi spesifik pelindung internal terhadap guncangan kapal:

"Packing dari asal juga sebenarnya penting, karena kalau packing bagus barang biasanya lebih tahan selama perjalanan dan bongkar muat. Termasuk pelindung di dalam kemasan yang membuat barang tidak gampang bergeser waktu kapal oleng." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Kondisi tersebut memperkuat teori Mulcahy (2009) yaitu *Packaging Factors*, bahwa kerusakan barang tidak hanya dipengaruhi oleh kemasan luar, tetapi juga oleh kecukupan sistem perlindungan di dalam kemasan. Semakin rendah kualitas perlindungan internal, semakin tinggi risiko kerusakan selama transportasi.

Ketiga narasumber menunjukkan pandangan yang saling melengkapi tentang pentingnya perlindungan internal. Informan A-1 menyoroti dampak goyangan kapal yang diperparah oleh lemahnya

perlindungan internal, Informan A-3 menekankan bahwa strategi mitigasi harus mencakup perlindungan di dalam kemasan, sedangkan Informan A-2 mengidentifikasi fungsi spesifik pelindung internal dalam mencegah pergeseran barang. Temuan ini sejalan dengan kajian Mulcahy (2009) yang menyebutkan bahwa faktor kemasan (*packaging factors*) meliputi penggunaan kemasan yang tidak kuat atau tidak sesuai karakteristik barang sebagai salah satu penyebab utama kerusakan.

e) *Mother of Nature* (Lingkungan)

Faktor lingkungan mencakup kondisi-kondisi eksternal yang berada di sekitar barang selama proses penyimpanan dan pengiriman, yang tidak dapat sepenuhnya dikendalikan namun dampaknya terhadap barang dapat diminimalisir melalui persiapan dan pengelolaan yang tepat. Dalam konteks pengiriman barang impor LCL di PT HMS, dua sub-faktor lingkungan yang paling signifikan berkontribusi terhadap kerusakan adalah kondisi fisik gudang CFS dan kondisi alam selama pelayaran laut.

1) Kondisi Fisik Gudang CFS yang Kurang Memadai

Gudang CFS merupakan fasilitas tempat barang impor LCL dari berbagai shipper dikumpulkan, disortir, dan disimpan sementara sebelum diserahkan kepada masing-masing importir. Kondisi fisik gudang CFS secara langsung memengaruhi keselamatan barang selama periode penyimpanan tersebut. Sistem drainase lantai yang tidak berfungsi dengan baik akan menyebabkan genangan air di dalam gudang ketika terjadi hujan

deras, yang berpotensi merendam barang yang disimpan di palet rendah atau di lantai. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Proses bongkar muat dilakukan di gudang negara atau TPKS sehingga perusahaan juga tidak dapat memilih operator gudang yang digunakan. Paling jauh perusahaan hanya dapat memberikan saran maupun komplain kepada agen terkait apabila ditemukan kendala di lapangan, namun tidak ada dampak sanksi yang benar-benar signifikan." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan keterbatasan kendali PT HMS atas kondisi gudang CFS yang digunakan. Sehubungan dengan hal tersebut, Informan A-3 menyatakan bahwa:

"Namun demikian kendala kondisi gudang yang kurang ideal seperti kebocoran atau genangan air tetap menjadi risiko yang harus diwaspadai, terutama karena kerusakan akibat kondisi gudang baru terlihat saat barang hendak diambil oleh customer." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Kondisi tersebut kemudian dilengkapi oleh Informan A-2 yang menggambarkan tindakan mitigasi darurat yang dilakukan petugas di lapangan:

"Kalau ada tanda-tanda gudang mau banjir atau air mulai naik, barang langsung dipindahkan ke tempat yang lebih tinggi supaya aman dan tidak kena air. Itu sudah jadi prosedur yang kami lakukan di lapangan ketika musim hujan tiba atau curah hujan sedang tinggi." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Temuan ini sesuai dengan *Mother of Nature factors* menurut Mulcahy (2009), yaitu kondisi lingkungan yang tidak terkontrol seperti kelembapan dan paparan air yang dapat menyebabkan kerusakan barang meskipun proses penanganannya sudah dilakukan dengan benar.

Ketiga narasumber memberikan gambaran yang saling melengkapi tentang permasalahan kondisi gudang CFS. Informan A-1 menekankan keterbatasan kendali PT HMS atas fasilitas gudang pihak ketiga, Informan A-3 menyoroti risiko kerusakan yang baru terdeteksi saat barang hendak diambil konsumen, sedangkan Informan A-2 menggambarkan upaya preventif yang sudah diinternalisasi sebagai prosedur lapangan. Kondisi tersebut merupakan latar belakang dari jenis kerusakan berat berupa barang basah yang disebabkan oleh banjir di gudang CFS sebagaimana telah diidentifikasi pada fenomena pertama. Permasalahan kondisi gudang pada umumnya bukan merupakan kejadian tiba-tiba, melainkan merupakan kondisi yang memburuk secara bertahap akibat tidak adanya program pemeliharaan fasilitas yang terjadwal dan konsisten. Kebocoran atap kecil yang tidak segera diperbaiki akan semakin melebar seiring waktu, dan drainase yang tidak dibersihkan secara rutin akan tersumbat dan kehilangan fungsinya. Selain itu, lantai gudang yang tidak dibersihkan secara rutin mengakumulasi kotoran, debu, dan ceceran oli yang menjadi sumber noda bagi produk yang jatuh atau bersentuhan dengan lantai.

2) Kondisi Alam Selama Pelayaran Laut

Pelayaran laut yang menghubungkan negara asal dengan Indonesia merupakan tahap pengiriman yang paling panjang dan sepenuhnya berada di luar kendali siapapun dalam rantai pengiriman darat. Selama pelayaran yang dapat berlangsung dua hingga empat minggu, kapal pengangkut kontainer beroperasi di lautan terbuka yang kondisinya berubah-ubah.

Gelombang laut, angin kencang, dan cuaca buruk menyebabkan kapal mengalami berbagai gerakan yang menciptakan gaya-gaya fisik yang bekerja pada barang di dalam kontainer. Gerakan *rolling* atau oleng kapal ke kiri dan kanan, *pitching* atau gerak angguk ke depan dan belakang, serta *heaving* atau gerak naik turun secara berulang-ulang selama berminggu-minggu menghasilkan tekanan kumulatif pada barang dan kemasannya.

Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kondisi perjalanan kapal di laut yang mengalami goyangan juga dapat memperparah kerusakan apabila packing barang tidak cukup kuat untuk menahan tekanan selama proses pengiriman berlangsung. Ini adalah faktor yang sepenuhnya berada di luar kendali pihak manapun dalam rantai pengiriman darat." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menegaskan bahwa kondisi alam merupakan risiko residual yang tidak bisa dieliminasi, hanya dapat diantisipasi. Informan A-

3 kemudian menambahkan faktor permasalahan dari sisi dokumentasi:

"Kendala yang paling sering dihadapi adalah kurangnya dokumentasi foto saat proses *stuffing* di POL sehingga sulit membuktikan apakah kerusakan sudah terjadi sejak awal pengiriman atau baru terjadi selama perjalanan di laut. Kondisi alam menjadi faktor yang menyulitkan penentuan tanggung jawab." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Gambaran teknis di lapangan kemudian diperjelas oleh Informan A-2 yang menjelaskan cara mendeteksi kerusakan akibat guncangan kapal:

"Biasanya ketahuan pas proses *stripping*, waktu barang baru dibuka dari kontainer. Jadi sebelum barang diturunkan kita cek dulu kondisi di dalam kontainer. Kerusakan akibat guncangan kapal biasanya terlihat dari posisi barang yang bergeser dari susunan awalnya atau kemasan yang penyok karena benturan berulang." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Hal ini sejalan dengan teori Mulcahy (2009) yaitu *mother of nature factors* yang menjelaskan bahwa cuaca ekstrem, kelembapan tinggi, dan kondisi lingkungan selama transportasi merupakan faktor yang dapat menyebabkan kerusakan barang meskipun telah dilakukan penanganan yang sesuai.

Ketiga narasumber menunjukkan pemahaman yang saling melengkapi tentang dampak kondisi alam. Informan A-1 menegaskan status kondisi alam sebagai faktor di luar kendali yang hanya bisa diantisipasi, Informan A-3 menyoroti implikasinya terhadap kesulitan penentuan tanggung jawab akibat minimnya dokumentasi, sedangkan Informan A-2 memberikan gambaran teknis cara mendeteksi kerusakan akibat guncangan kapal. Kajian Mulcahy (2009) mengklasifikasikan faktor lingkungan (*mother of nature factors*) meliputi pengaruh cuaca ekstrem, kondisi kelembaban, dan suhu yang tidak sesuai sebagai penyebab kerusakan bahkan meskipun penanganan barang sudah benar. Ini menegaskan bahwa kondisi alam bersifat risiko residual yang harus diantisipasi melalui kualitas packing, bukan dieliminasi.

f) *Measurement* (Pengukuran)

Faktor pengukuran merupakan faktor yang sifatnya paling berbeda dari lima faktor lainnya dalam kerangka 6M, karena bukan merupakan faktor yang secara langsung menyebabkan kerusakan fisik pada barang. *Measurement* merujuk pada sistem inspeksi, pemantauan, dokumentasi, dan evaluasi yang diterapkan perusahaan untuk memantau kondisi barang dan proses

penanganannya sepanjang rantai operasional. Faktor ini bersifat lintas faktor karena kelemahan pada aspek *Measurement* akan memperparah dampak dari semua faktor lainnya, sementara penguatan sistem *Measurement* akan memberikan manfaat yang dirasakan di semua aspek operasional sekaligus.

1) Dokumentasi Kondisi Barang yang Tidak Lengkap dan Tidak Konsisten

Permasalahan yang paling kritis dalam aspek *Measurement* di PT HMS adalah ketidaklengkapan dan ketidakkonsistenan dokumentasi kondisi barang. Sebagaimana telah diuraikan pada fenomena pertama, PT HMS sebagai *freight forwarder* penerima hanya memiliki akses informasi visual berupa foto kondisi barang sebelum *stuffing* yang dikirimkan oleh origin agent, dan foto kondisi saat kontainer dibuka pada proses *stripping*. Celah informasi antara dua titik dokumentasi tersebut, yang mencakup seluruh proses *stuffing* di negara asal, perjalanan laut, dan kondisi kontainer selama berlayar, merupakan zona buta yang menjadi sumber utama perselisihan ketika kerusakan ditemukan. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Cara mengetahui kondisi barang dilakukan dengan mendokumentasikan kondisi barang melalui foto ketika barang masih berada di dalam kontainer sebelum dikeluarkan, kemudian difoto kembali setelah masuk ke gudang. Setelah itu dibuat berita acara kerusakan sebagai bukti. Namun apabila barang tidak dilindungi asuransi maka biasanya tidak ada solusi yang benar-benar jelas untuk penyelesaiannya." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa dokumentasi yang ada belum cukup kuat untuk menyelesaikan klaim, terutama tanpa dukungan asuransi

kargo. Hal ini dikonfirmasi oleh Informan A-3 yang menjelaskan kendala konkret yang dihadapi dalam proses klaim:

"Kendala utama dalam proses penanganan kerusakan adalah kurangnya dokumentasi, terutama foto yang tidak lengkap saat proses *stuffing* di POL. Hal tersebut membuat proses klaim ke *shipping line* menjadi lebih sulit karena bukti yang dimiliki kurang kuat.." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Gambaran tersebut kemudian dilengkapi oleh Informan A-2 yang menggambarkan alur penanganan kerusakan dari sisi operasional:

"Kalau ada kerusakan biasanya langsung difoto buat dokumentasi, terus dilaporkan ke atasan dan dicatat di berita acara. Tapi kalau untuk proses lanjutannya, seperti klaim atau penyelesaian dengan customer, biasanya tergantung pihak kantor dan bisa cukup lama." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Informan A-1 menyoroti keterbatasan dokumentasi dalam menyelesaikan klaim tanpa asuransi, Informan A-3 mengidentifikasi foto *stuffing* di POL yang tidak lengkap sebagai kelemahan utama, sedangkan Informan A-2 menggambarkan alur pelaporan yang sudah berjalan di lapangan namun proses lanjutannya memakan waktu lama. Permasalahan ini semakin diperparah oleh kenyataan bahwa sebagian besar importir yang menggunakan jasa PT HMS tidak menggunakan asuransi kargo untuk pengiriman barang mereka. Ketika kerusakan terjadi dan tidak ada asuransi yang dapat diklaim, satu-satunya instrumen yang dapat digunakan untuk menentukan tanggung jawab dan besaran kompensasi adalah dokumentasi foto kondisi barang di setiap tahap. Jika dokumentasi tidak lengkap, tidak ada cara yang dapat diandalkan untuk membuktikan pada tahap mana kerusakan sebenarnya terjadi, dan PT HMS harus berhadapan dengan klaim

dari importir tanpa memiliki bukti yang cukup kuat untuk membela posisinya.

Kondisi dokumentasi yang lemah ini juga berdampak pada kemampuan PT HMS untuk melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Tanpa data yang lengkap mengenai frekuensi, jenis, dan penyebab kerusakan yang terjadi, manajemen tidak memiliki dasar yang memadai untuk menentukan intervensi mana yang paling dibutuhkan, area mana yang paling berisiko, dan apakah upaya perbaikan yang sudah dilakukan memberikan hasil yang nyata. Lemahnya sistem *measurement* dengan demikian tidak hanya berdampak pada penanganan kasus kerusakan individual, tetapi juga pada kemampuan perusahaan untuk belajar dari pengalaman dan meningkatkan kualitas operasionalnya secara berkelanjutan. Murugan & Kannan (2021) dalam penerapan DMAIC Six Sigma menegaskan bahwa fase *Measure* dan *Control*, yang pada dasarnya adalah sistem pengukuran yang terstandarisasi, merupakan komponen paling kritis dalam mempertahankan perbaikan jangka panjang, karena tanpa pengukuran yang konsisten setiap perbaikan yang dicapai berisiko kembali ke kondisi semula.

4.2.3 Upaya Meminimalisir Kerusakan Barang Impor *Less Than Container Load (LCL)* di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang

Pemahaman terhadap jenis kerusakan dan faktor penyebabnya sebagaimana diuraikan pada sub-bab sebelumnya menjadi fondasi bagi perumusan upaya-upaya meminimalisir kerusakan yang dapat dilakukan oleh PT HMS. Mengacu pada

kerangka 6M, upaya mitigasi dikelompokkan sesuai kategori faktor yang ditangani, dengan mempertimbangkan tingkat kendali langsung yang dimiliki PT HMS atas masing-masing faktor.

Rustian Kamaluddin (2003) dalam kajian teorinya menyatakan bahwa salah satu kekurangan inheren pengiriman LCL adalah risiko kerusakan yang lebih tinggi karena barang ditangani lebih banyak pihak. Oleh karena itu, upaya mitigasi harus bersifat sistematis dan berkelanjutan.

a) Penguatan Standar Packing dan Edukasi kepada Importir

Upaya pertama dan paling fundamental adalah memastikan bahwa packing barang sudah *seaworthy* atau memenuhi standar pengiriman laut internasional sejak dari pelabuhan asal. Karena PT HMS tidak dapat secara langsung mengintervensi proses packing eksportir, pendekatan yang paling efektif adalah melalui edukasi importir agar mereka dapat menyampaikan persyaratan packing yang tepat kepada eksportir atau supplier mereka.

Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Strategi mitigasi yang dilakukan antara lain memastikan packing barang sudah *seaworthy* sesuai standar internasional, melakukan penataan barang di dalam kontainer dengan benar seperti barang berat di bawah dan barang ringan di atas, serta memastikan proses memasukkan barang ke dalam kontainer dilakukan dengan hati-hati dan tidak asal lempar." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa penguatan standar packing merupakan langkah mitigasi yang sudah diidentifikasi dan diupayakan oleh PT HMS. Hal ini dipertegas oleh Informan A-3 yang menambahkan aspek

pemilihan mitra dan kelengkapan dokumen sebagai bagian dari strategi menyeluruh:

"Strategi mitigasi dilakukan dengan menggunakan pengemasan yang sesuai dan memadai sejak dari POL, memilih jasa pengiriman yang terpercaya dan berpengalaman, serta menggunakan kontainer dengan kualitas baik seperti grade A. Selain itu perusahaan juga memastikan dokumen pengiriman sudah lengkap dan akurat." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Pandangan tersebut kemudian diperkuat oleh Informan A-2 yang memberikan gambaran konkret tentang standar packing yang dianggap ideal dari perspektif lapangan:

"Packing dari asal juga sebenarnya penting, karena kalau packing bagus barang biasanya lebih tahan selama perjalanan dan bongkar muat. Packing yang bagus biasanya yang menggunakan pelindung lebih tebal atau menggunakan rangka kayu agar barang tidak mudah bergerak di dalam kemasan." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Berdasarkan kerangka 6M Heizer (2020), penguatan standar packing termasuk dalam kategori Material, yang meliputi faktor-faktor berkaitan dengan bahan baku, komponen, atau material yang digunakan, termasuk kualitas kemasan dan standar material sebelum diproses. Upaya ini secara langsung merespons temuan faktor Material, di mana kemasan tidak memenuhi standar seaworthy dan bahan pelindung internal yang tidak memadai teridentifikasi sebagai akar masalah dari kerusakan kemasan dan barang sobek.

Berdasarkan informasi tersebut, penguatan standar packing merupakan langkah mitigasi fundamental yang dapat diterapkan PT HMS untuk meminimalkan risiko kerusakan barang dalam pengiriman laut. Karena PT HMS tidak dapat langsung mengintervensi proses packing di pihak eksportir, strategi utama yang ditempuh adalah edukasi kepada importir agar mereka dapat menyampaikan persyaratan packing yang tepat kepada supplier mereka.

b) Peningkatan Prosedur Penataan Barang dalam Kontainer

Upaya kedua adalah penerapan prinsip penataan barang yang benar di dalam kontainer. Prinsip dasar yang harus selalu diterapkan adalah barang berat di bagian bawah dan barang ringan di bagian atas, sehingga barang yang lebih ringan tidak tertindih dan rusak akibat tekanan berlebih dari muatan di atasnya. Prinsip ini berlaku baik pada proses *stuffing* di negara asal maupun pada proses *re-arrangement* di gudang CFS. Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Melakukan penataan barang di dalam kontainer dengan benar seperti barang berat di bawah dan barang ringan di atas, serta memastikan proses memasukkan barang ke dalam kontainer dilakukan dengan hati-hati dan tidak asal lempar. Prinsip ini sederhana namun berdampak besar terhadap kondisi barang selama perjalanan." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa penataan yang benar merupakan langkah pencegahan yang sederhana namun berdampak signifikan. Informan A-3 kemudian menyoroti perlunya mekanisme formal untuk memastikan prinsip ini diterapkan secara konsisten oleh origin agent:

"Perusahaan pernah memberikan teguran kepada agen terkait proses handling barang, namun belum ada mekanisme evaluasi formal yang benar-benar memberikan dampak besar terhadap perbaikan kerja sama. Seharusnya ada protokol verifikasi yang bersifat wajib antara

PT HMS dengan origin agent." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Kondisi tersebut kemudian dilengkapi oleh Informan A-2 yang menggambarkan tindakan antisipasi yang sudah dilakukan di lapangan ketika ditemukan penataan yang tidak ideal:

"Posisi barang juga dicek dulu sebelum diturunkan. Kalau barang berat ada di atas barang ringan biasanya kita lebih hati-hati saat proses bongkar supaya tidak menambah tekanan yang sudah terjadi selama perjalanan." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Berdasarkan kerangka 6M Heizer (2020), upaya ini termasuk dalam kategori Method yang mencakup standar prosedur operasional, instruksi kerja, dan teknik pelaksanaan suatu proses, termasuk ada tidaknya SOP baku yang dijalankan secara konsisten khususnya terkait tidak adanya prosedur verifikasi urutan pemuatan dari origin agent yang teridentifikasi sebagai akar masalah dari kerusakan barang sobek dan barang basah.

Peningkatan prosedur penataan barang dalam kontainer merupakan upaya mitigasi kedua yang diterapkan PT HMS guna mencegah kerusakan barang akibat penempatan yang tidak tepat selama proses pengiriman. Prinsip dasar yang selalu diupayakan adalah menempatkan barang berat di bagian bawah dan barang ringan di bagian atas, baik pada saat *stuffing* di negara asal maupun pada proses penataan ulang di gudang CFS. Prinsip ini dinilai sederhana namun memiliki dampak yang signifikan terhadap kondisi barang selama perjalanan laut. Meskipun prinsip tersebut sudah dipahami dan diupayakan, PT HMS mengakui bahwa belum terdapat mekanisme

evaluasi formal yang cukup kuat untuk memastikan penerapannya secara konsisten oleh origin agent. Teguran memang pernah diberikan kepada agen terkait, namun belum disertai protokol verifikasi yang bersifat wajib sehingga efektivitasnya masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya celah antara standar yang diharapkan dengan praktik yang berjalan di lapangan.

c) Penerapan Sistem Dokumentasi yang Komprehensif

Penguatan sistem dokumentasi merupakan upaya yang memiliki manfaat ganda: sebagai bukti dalam penyelesaian klaim dan sebagai data untuk evaluasi serta perbaikan berkelanjutan. Sistem dokumentasi yang komprehensif mencakup foto kondisi barang sebelum *stuffing* di POL, foto kondisi kontainer sebelum dibuka saat *stripping*, foto kondisi setiap barang saat proses *stripping* berlangsung, dan pembuatan berita acara kerusakan yang detail dan konsisten. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-2 menjelaskan bahwa:

"Kalau ada barang rusak biasanya kita berhenti dulu untuk cek kondisi barangnya. Habis itu langsung difoto sebagai bukti. Barang dipisahkan dulu dari barang lain supaya tidak tambah rusak. Nanti pihak kantor atau forwarder dikasih informasi." Informan A-2 (Wawancara tanggal 17 November 2025)

Keterangan tersebut menggambarkan prosedur dokumentasi yang sudah berjalan di lapangan ketika kerusakan ditemukan. Informan A-3 kemudian melengkapi dengan menyampaikan bahwa:

"Kurangnya dokumentasi saat proses *stuffing* di port of loading (POL) juga menjadi faktor penting karena menyulitkan proses pengecekan apabila terjadi kerusakan di kemudian hari." Informan A-3 (Wawancara tanggal 28 November 2025)

Berdasarkan kerangka 6M Heizer (2020), penerapan sistem dokumentasi termasuk dalam kategori Measurement, yang mencakup sistem pengukuran, alat ukur, dan metode inspeksi yang digunakan untuk menilai kualitas, termasuk keakuratan dan konsistensi metode yang diterapkan. Penerapan sistem dokumentasi yang komprehensif merupakan upaya mitigasi yang memiliki manfaat ganda, yakni sebagai bukti dalam proses penyelesaian klaim sekaligus sebagai data untuk evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Sistem ini mencakup pendokumentasian kondisi barang sebelum *stuffing* di POL, kondisi kontainer sebelum dibuka saat *stripping*, kondisi setiap barang selama proses *stripping* berlangsung, serta pembuatan berita acara kerusakan yang detail dan konsisten.

d) Pengelolaan Kontainer yang Lebih Selektif

Upaya mitigasi terkait faktor *machine* yang dapat dilakukan PT HMS adalah mendorong penggunaan kontainer dengan kondisi fisik yang lebih baik, meskipun kendali langsung berada pada *shipping line*. Kontainer grade A memiliki kondisi fisik yang lebih baik dan risiko kebocoran yang lebih rendah, meskipun biayanya lebih tinggi. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Perusahaan tidak memiliki mekanisme evaluasi atau pemilihan vendor yang bersifat formal. Paling jauh perusahaan hanya dapat memberikan saran maupun komplain kepada agen terkait apabila ditemukan kendala." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan keterbatasan kewenangan formal PT HMS dalam pemilihan kontainer. Meski demikian, Informan A-3 menegaskan bahwa pemilihan kontainer grade A tetap menjadi rekomendasi yang penting dilakukan

"Pemilihan kontainer menjadi salah satu hal yang cukup penting karena kontainer grade A memang memiliki biaya lebih mahal tetapi kondisi fisiknya biasanya jauh lebih baik. Selain itu pemilihan agen yang berpengalaman juga menjadi pertimbangan karena agen yang berpengalaman biasanya lebih memahami cara penanganan barang yang benar." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Kondisi tersebut kemudian dilengkapi oleh Informan A-2 yang menggambarkan langkah kehati-hatian operasional yang sudah diterapkan di lapangan serta mekanisme pelaporan kondisi kontainer:

"Kalau ada kondisi kontainer yang kurang bagus biasanya tetap dilaporkan supaya jadi evaluasi ke depannya dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam pemilihan layanan pengiriman berikutnya." Informan A-2 wawancara tanggal 17 November 2025)

Berdasarkan kerangka 6M Heizer (2020), pengelolaan kontainer termasuk dalam kategori Machine, yang meliputi seluruh faktor berkaitan dengan peralatan, mesin, atau teknologi yang digunakan dalam proses, termasuk kondisi perawatan dan kelayakan operasionalnya. Pengelolaan kontainer yang lebih selektif merupakan upaya mitigasi yang berkaitan dengan faktor kondisi fisik peralatan dalam proses pengiriman. PT HMS menyadari bahwa penggunaan kontainer berkualitas, khususnya grade A, dapat mengurangi risiko kerusakan barang akibat kondisi kontainer yang buruk atau bocor. Seringkalo customer memilih perusahaan pelayaran dan kontainer dengan harga yang lebih terjangkau. Namun terkadang perusahaan pelayaran dan kontainer dengan harga terjangkau biasanya memiliki kualitas layanan yang kurang seperti kondisi kontainer yang kurang layak.

e) Penggunaan Asuransi Kargo

Kondisi yang menjadi latar belakang pentingnya upaya ini adalah kenyataan bahwa sebagian besar importir yang menggunakan jasa PT HMS belum memanfaatkan asuransi kargo secara konsisten. Ketika terjadi kerusakan dan tidak ada polis asuransi yang dapat diklaim, penyelesaian antara PT HMS dan importir menjadi sangat bergantung pada kelengkapan dokumentasi fisik yang sering kali tidak cukup kuat untuk menetapkan tanggung jawab secara definitif. Kondisi ini menciptakan situasi di mana baik importir maupun PT HMS berada dalam posisi yang tidak menguntungkan: importir tidak mendapatkan kompensasi yang pasti, sementara PT HMS menanggung tekanan klaim tanpa mekanisme penyelesaian yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara, Informan A-1 menjelaskan bahwa:

"Kondisi perjalanan kapal di laut yang mengalami goyangan juga dapat memperparah kerusakan apabila packing barang tidak cukup kuat untuk menahan tekanan selama proses pengiriman berlangsung. Selain itu penggunaan asuransi yang memadai juga dianggap penting karena apabila barang tidak dilindungi asuransi maka biasanya tidak ada solusi yang jelas." (Informan A-1 Wawancara tanggal 27 November 2025)

Keterangan tersebut secara tegas menunjukkan bahwa ketiadaan asuransi kargo menjadi hambatan fundamental dalam proses penyelesaian klaim kerusakan, karena tanpa asuransi tidak ada pihak ketiga yang berwenang dan memiliki mekanisme formal untuk menetapkan besaran kompensasi secara objektif. Hal ini dipertegas oleh Informan A-3 yang menguraikan kesulitan konkret yang dihadapi dalam proses klaim:

"Kendala utama dalam proses penanganan kerusakan adalah kurangnya dokumentasi, terutama foto yang tidak lengkap saat proses *stuffing* di POL. Hal tersebut membuat proses klaim ke

shipping line menjadi lebih sulit karena bukti yang dimiliki kurang kuat." (Informan A-3 Wawancara tanggal 28 November 2025)

Penjelasan tersebut menggambarkan bahwa tanpa asuransi kargo, beban pembuktian sepenuhnya berada pada dokumentasi internal yang kerap tidak lengkap, sehingga proses klaim menjadi panjang dan hasilnya tidak pasti. Kondisi ini kemudian dikonfirmasi oleh Informan A-2 yang menggambarkan dampak nyata dari ketiadaan mekanisme penyelesaian yang terstruktur:

"Kalau ada kerusakan biasanya langsung difoto buat dokumentasi, terus dilaporkan ke atasan dan dicatat di berita acara. Tapi kalau untuk proses lanjutannya, seperti klaim atau penyelesaian dengan customer, biasanya tergantung pihak kantor dan bisa cukup lama." (Informan A-2 Wawancara tanggal 17 November 2025)

Berdasarkan kerangka 6M Heizer, Render dan Munson (2020), penggunaan asuransi kargo termasuk dalam kategori Measurement karena berfungsi sebagai instrumen pengukuran risiko dan kompensasi finansial yang terstandarisasi atas kerusakan yang terjadi. Penggunaan asuransi kargo merupakan upaya mitigasi yang penting namun belum diterapkan secara konsisten oleh sebagian besar importir yang menggunakan jasa PT HMS. Ketika kerusakan terjadi tanpa adanya polis asuransi yang aktif, proses penyelesaian klaim menjadi sangat bergantung pada kelengkapan dokumentasi fisik yang kerap tidak memadai, sehingga penetapan tanggung jawab secara definitif menjadi sulit dilakukan. Kondisi ini menempatkan baik importir maupun PT HMS dalam posisi yang tidak menguntungkan, di mana importir tidak mendapatkan kompensasi yang pasti sementara PT HMS menanggung tekanan klaim tanpa mekanisme penyelesaian yang jelas.

4.3 Output Penelitian

Berdasarkan hasil analisis terhadap faktor penyebab kerusakan barang impor *Less than Container Load* (LCL) di PT Hyper Mega Shipping Cabang Semarang menggunakan pendekatan Diagram Fishbone dengan kerangka 6M, serta upaya-upaya mitigasi yang dirumuskan pada sub-bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan tiga dokumen operasional yang bersifat terapan. Ketiga dokumen tersebut dirancang sebagai instrumen kerja yang dapat langsung digunakan oleh staf PT HMS dalam kegiatan operasional sehari-hari, khususnya dalam rangka mencegah dan meminimalisir kejadian kerusakan barang impor LCL.

1) *Standard Packing Guide (SPG)*

Dokumen pertama yang dihasilkan adalah *Standard Packing Guide (SPG)*, yakni panduan standar pengemasan barang ekspor yang ditujukan kepada agen asal (*origin agent*) maupun eksportir di negara pengirim. Hal ini karena salah satu faktor dominan penyebab kerusakan dari faktor *Material* adalah kemasan eksportir yang tidak memenuhi standar *seaworthy* serta minim pelindung internal, sebagaimana dikonfirmasi oleh Informan A-2 yang menyatakan bahwa kemasan tipis dan pembungkus berlapis tunggal lebih mudah mengalami kerusakan selama perjalanan laut dan proses bongkar muat.

2) *Stuffing Report Checklist*

Dokumen kedua adalah *Stuffing Report Checklist*, sebuah lembar kerja verifikasi yang wajib diisi oleh agen mitra atau petugas gudang konsolidator di negara asal sebelum kontainer disegel. Dokumen ini merespons secara

langsung kelemahan yang teridentifikasi pada faktor *Method* dan *Measurement* dalam analisis 6M, yaitu tidak adanya prosedur verifikasi urutan pemuatan dari *origin agent* dan ketidaklengkapan sistem dokumentasi kondisi barang. Informan A-3 secara khusus menyoroti bahwa kurangnya dokumentasi foto pada proses *stuffing* di *Port of Loading* (POL) menjadi kendala utama dalam proses klaim, karena bukti yang dimiliki tidak cukup kuat untuk membuktikan pada tahap mana kerusakan sebenarnya terjadi.

3) *Insurance Waiver Form*

Dokumen ketiga sebagai Surat Pernyataan Penolakan Asuransi Kargo Laut (*Marine Cargo Insurance*) yang ditandatangani di atas meterai oleh importir. Dokumen ini muncul sebagai respons terhadap permasalahan faktor *Measurement*, dimana menurut informan A-1 menegaskan bahwa apabila barang tidak dilindungi asuransi dan terjadi kerusakan, maka tidak ada solusi yang benar-benar jelas untuk penyelesaiannya.

Dokumen Output 1: Standard Packing Guide (SPG)

Standar Palitisasi & Kayu Kemasan <i>Palletization & Wooden Packaging Standards (ISPM 15)</i>
<p>Sertifikasi ISPM 15 / ISPM 15 Certification</p> <p>Semua kemasan kayu (palet, peti, kayu penyangga) wajib tersertifikasi ISPM 15 dengan perlakuan panas (HT) atau fumigasi Metil Bromida (MB), dan diberi tanda resmi dari otoritas asal.</p> <p><i>All wooden packaging (pallets, crates, dunnage) must be ISPM 15 certified via Heat Treatment (HT) or Methyl Bromide (MB) fumigation, and marked with an official mark from the country of origin authority.</i></p>
<p>Ukuran Palet Standar Internasional / International Standard Pallet Size</p> <p>Kargo ≥ 500 kg atau kargo curah konsolidasi wajib menggunakan palet berukuran: ISO Standar: 1200×1000 mm atau 1200×800 mm; North American: 1016×1219 mm.</p> <p><i>Cargo ≥ 500 kg or consolidated bulk cargo must use pallets sized: ISO Standard: 1200×1000 mm or 1200×800 mm; North American: 1016×1219 mm.</i></p>
<p>Konstruksi Palet / Pallet Construction</p> <p>Palet harus memiliki akses 4 arah untuk forklift, kondisi utuh, bebas paku menonjol, dan mampu menahan beban statis minimal 2× berat kargo di atasnya.</p> <p><i>Pallets must allow 4-way forklift entry, be in good condition (no protruding nails), and support a static load of at least 2× the cargo weight placed on top.</i></p>

Standar Proteksi Kemasan Internal & Eksternal <i>Internal & External Packaging Protection Standards</i>		
Jenis Komoditas <i>Commodity Type</i>	Kemasan Eksternal Minimum <i>Minimum External Packaging</i>	Proteksi Internal (Wajib) <i>Internal Protection (Required)</i>
<p>Barang Pecah Belah / Rapuh <i>Fragile / Glassware</i></p>	<p>Peti kayu tertutup rapat (Fully-enclosed Wooden Crate) bersertifikat ISPM 15. <i>Fully-enclosed Wooden Crate, ISPM 15 certified.</i></p>	<p>Bubble wrap berlapis, foam pelet pengisi rongga, dan pelindung sudut. <i>Multi-layer bubble wrap, foam peanuts (void fill), and corner protectors.</i></p>

<p>Karton Konsolidasi <i>Boxed Cargo</i></p>	<p>Karton bergelombang tebal (<i>Double-wall / Triple-wall Corrugated Fiberboard Boxes</i>). <i>Double-wall or Triple-wall Corrugated Fiberboard Boxes.</i></p>	<p>Karton diikat ke palet dengan stretch wrap tebal (min. 3 lapis) hingga menutup dasar palet. <i>Boxes strapped to pallet with heavy-duty stretch vinyl (min. 3 wraps), covering pallet base.</i></p>
<p>Mesin & Otomotif <i>Heavy Machinery / Parts</i></p>	<p>Peti kayu solid tertutup penuh + ikat baja luar (steel strapping band). Kerangka terbuka dilarang. <i>Fully-enclosed solid Wooden Crate + external steel strapping band. Open-frame crates prohibited.</i></p>	<p>Lapis film VCI (Volatile Corrosion Inhibitor) anti-karat untuk mencegah korosi akibat uap air laut. <i>VCI (Volatile Corrosion Inhibitor) film/plastic wrap to prevent corrosion from sea air moisture.</i></p>
<p>Kain Roll / Tekstil <i>Fabric Roll / Textile</i></p>	<p>Karung anyaman plastik tebal (Heavy-duty Woven Plastic Outer Bag) tahan tarikan dan benturan. <i>Heavy-duty Woven Plastic Outer Bag, resistant to pulling and impact.</i></p>	<p>Gulungan dibungkus Plastic Sleeve kedap air untuk mencegah rembesan <i>Rolls wrapped in Waterproof Polyethylene Plastic Sleeve to prevent water seepage and moisture.</i></p>

International Shipping Marks (ISO 780:2015)	
ISO 780:2015 Code	Description
<p>Symbol 1 – Fragile Simbol gelas retak / <i>Broken glass icon</i></p>	<p>Menandakan barang mudah pecah harus ditangani dengan hati-hati. <i>Indicates fragile goods handle with care.</i></p>
<p>Symbol 3 -This Side Up Dua panah vertikal ke atas / <i>Two upward vertical arrows</i></p>	<p>Menandakan sisi atas kemasan dilarang dibalik atau ditumpuk terbalik. <i>Indicates the top of the package must not be inverted or stacked upside down.</i></p>
<p>Symbol 4 – Keep Dry Payung + tetesan air / <i>Umbrella with water drops</i></p>	<p>Menandakan kemasan harus dijaga dari paparan air dan kelembapan. <i>Indicates the package must be kept dry and protected from moisture.</i></p>

Dokumen Output 2: Stuffing Report Checklist

STUFFING REPORT CHECKLIST PT HYPER MEGA SHIPPING – CABANG SEMARANG		
<p>Lembar ini wajib diisi oleh Agen Mitra / Petugas Gudang Konsolidator sebelum kontainer disegel. Foto wajib diunggah ke sistem cloud PT HMS secara real-time.</p> <p><i>This form must be completed by the Partner Agent / Consolidator Warehouse Officer before the container is sealed. All photos must be uploaded to the PT HMS cloud system in real-time.</i></p>		
<p>Agen Asal (Origin Agent) / Port of Loading (Pelabuhan Muat):</p> <p>_____</p>		
<p>Nama Kapal (Vessel) / Container & Seal No. (No. Kontainer/Segel):</p> <p>_____</p>		
<p>Tanggal Stuffing (Stuffing Date): _____</p>		
No. No.	Tahapan Verifikasi & Kriteria Pemeriksaan <i>Verification Steps & Inspection Criteria</i>	Keterangan & Bukti Foto <i>Description & Photo Evidence</i>
1	<p>Pemeriksaan Kelayakan Kontainer <i>/ Container Condition Check</i></p> <p>Lantai kayu kering, dinding tidak bocor, bebas bau, karet pintu kedap utuh.</p> <p><i>Dry wooden floor, no wall leaks, odour-free, door rubber seal intact.</i></p>	<p>Foto 1 / Photo 1:</p> <p>Interior kontainer kosong sebelum muat. / <i>Empty container interior before loading.</i></p>
2	<p>Pemeriksaan Fisik Kargo (Pre-Loading) / <i>Cargo Physical Inspection</i></p> <p>Semua kemasan dicek secara visual. Tidak ada yang penyok, robek, atau basah.</p> <p><i>All packaging visually inspected. No dents, tears, or wet surfaces allowed.</i></p>	<p>Foto 2 / Photo 2:</p> <p>Kondisi luar kemasan sebelum dimasukkan kontainer. / <i>Outer packaging condition before loading.</i></p>
3	<p>Instalasi Desiccant Pole (Anti-Lembap) / <i>Desiccant Pole Installation</i></p> <p>Desiccant CaCl₂ dipasang di lashing ring: min. 4 unit untuk 20ft / 8 unit untuk 40ft.</p>	<p>Foto 3 / Photo 3:</p> <p>Tiang desiccant terpasang di dinding kontainer. / <i>Desiccant poles installed on container walls.</i></p>

	<p><i>CaCl₂ desiccant hung on container lashing rings: min. 4 units (20ft) / 8 units (40ft).</i></p>	
4	<p>Penataan Baris Pertama s.d. Tengah / <i>Loading Order – Heavy over Light</i> Kargo berat (mesin, peti) di lantai dasar. Kain roll dan karton di atasnya secara presisi. <i>Heavy cargo (machinery, crates) on the floor. Fabric rolls and cartons stacked above, precisely arranged.</i></p>	<p>Foto 4 / Photo 4: Penataan baris pertama hingga tengah. / <i>Stacking from first row to middle.</i></p>
5	<p>Alat Penahan Benturan (Final Loading) / <i>Anti-Shift Bracing Installation</i> Dunnage, kayu penyangga, atau airbag dipasang di rongga antar kargo untuk mencegah cargo shifting. <i>Dunnage, wood bracing, or airbags placed in gaps between cargo to prevent shifting during transit.</i></p>	<p>Foto 5 / Photo 5: Penataan akhir dari arah pintu kontainer. / <i>Final loading viewed from container door.</i></p>
6	<p>Penyegelan Pintu Kontainer / <i>Container Door Sealing</i> Pintu dikunci rapat dan dipasang Bullet Seal resmi milik <i>Shipping line</i> secara benar. <i>Container door locked and officially sealed with the Shipping line's bullet seal, correctly applied.</i></p>	<p>Foto 6 / Photo 6: Nomor segel resmi terpasang di daun pintu. / <i>Official seal number on container door.</i></p>

Dokumen Output 3: *Insurance Waiver Form*

**INSURANCE WAIVER FORM
PT HYPER MEGA SHIPPING – CABANG SEMARANG**

Nomor Form / Form No. : _____

Perihal / Subject : Surat Pernyataan Penolakan Asuransi Kargo Laut

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, bertindak sah untuk dan atas nama perusahaan importir berikut :

Nama Lengkap Perwakilan : _____

Jabatan : _____

Alamat Perusahaan : _____

Nomor Quotation / No. B/L : _____

Dengan ini menyatakan bahwa kami secara sadar dan sukarela memilih skema **Non-Insured Service** dan secara resmi **MENOLAK** fasilitas penutupan *Marine Cargo Insurance* yang telah ditawarkan dan direkomendasikan oleh PT HMS Cabang Semarang.

Sehubungan dengan keputusan tersebut, kami memahami dan mengikatkan diri pada klausul berikut:

1. Penanggungungan Risiko Mandiri / *Independent Risk Assumption*

Seluruh risiko finansial, kehilangan total, kerusakan fisik, penyusutan nilai, atau kontaminasi kargo yang timbul selama pra-pengapalan, pelayaran laut, hingga proses *stripping* di gudang CFS Semarang sepenuhnya menjadi tanggung jawab perusahaan kami.

2. Pembebasan Hukum Mutlak / *Full Legal Indemnity*

Perusahaan kami membebaskan PT HMS Cabang Semarang beserta seluruh direksi, karyawan, agen mitra, dan sub-kontraktornya dari segala tuntutan hukum, klaim material, atau gugatan perdata akibat kerusakan kargo — termasuk akibat Force Majeure, kondensasi kontainer, maupun kelalaian pihak ketiga..

3. Biaya Tambahan Pihak Ketiga / *Third-Party Additional Costs*

Segala biaya perbaikan, karantina, pemusnahan barang rusak, atau pemeriksaan fisik oleh otoritas kepabeanan terhadap kargo yang rusak akan sepenuhnya menjadi beban keuangan perusahaan kami.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan kesadaran penuh, tanpa paksaan, serta ditandatangani di atas meterai yang sah sebagai bukti legal yang mengikat.

Semarang, _____ 2026

(_____)
Importir / Consignee